

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



**“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE USUARIOS
DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD DE AQUINO UDABOL - BOLIVIA”**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA
EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
MENCIÓN: BIBLIOTECOLOGÍA**

POSTULANTE: Univ. Nancy Laura Nina

PROFESOR GUIA: Lic. Arzil Aramayo Gómez

La Paz – Bolivia

2009

INTRODUCCIÓN

El desarrollo y prosperidad de las naciones dependen de cada uno de los habitantes en los países en vías de desarrollo como es el caso de Bolivia.

Desde la óptica global, las funciones y misiones de un Centro de Información, según **IFLA Y UNESCO** es servicio abierto a todos, tiene una función clave en la recopilación, organización y explotación de la información, así en proporcionar acceso a un amplio abanico de recursos de información.

El papel del Centro de Información, no es un asar histórico, sino que surge como respuesta social a una necesidad de adaptación a los nuevos entornos de trabajo y aprendizaje.

En una sociedad basada en la información, en una economía dominada por el conocimiento, la falta de servicios e infraestructuras es un obstáculo para el aprendizaje continuo, cuando no satisfacen las necesidades presentes y futuras de la información.

En una sociedad donde la cultura y las habilidades de administración de la información están mediatizadas por la tecnología digital, son muy pocas las Unidades de Información que incorporan nuevas tecnologías para brindar servicios de Información adecuada, ágiles y oportunos de acuerdo a las necesidades.

Sin embargo es preciso identificar algunos problemas y obstáculos que no les permite un adecuado desarrollo, y acorde con las necesidades prioritarias de Información para la comunidad de usuarios.

1. Antecedentes

La universidad de Aquino Bolivia-UDABOL es una institución orientada a la educación superior universitaria y al desarrollo integral de la cultura, ciencia y tecnología, renovación del conocimiento, la búsqueda especializada en beneficio de la educación superior universitaria.

Para lograr la excelencia en la enseñanza y aprendizaje especializado, humanista orientada a la formación integral de la persona en sus tres dimensiones: **mente, cuerpo y alma.**

1.1. Historia

La Universidad de Aquino de Bolivia fue fundada el año 1995, acreditada como plena mediante la R. M. N° 288/01 con la apertura de su primera sede en la ciudad de La Paz, han transcurrido 14 años desde la fundación de la Universidad de Aquino Bolivia, nació para dar respuestas y servir, desde el ejercicio de la investigación y extensión al país. Como Universidad, su que hacer a sido transitado en la búsqueda especializada de la verdad, en todos los ámbitos de las explicaciones de la ciencia, resguardo y desarrollo de la herencia cultural. Con la actividad académica busca ser integra, formando profesionales que sean trascendentes, significativos y constructivos. En la UDABOL, SUS TRES PILARES ACADEMICOS PRIMORDIALES: son la Docencia, Investigación y Extensión Universitaria, de acuerdo a la filosofía tomista se traduce en **valores y principios de pluralismo, democracia, solidaridad, austeridad, bien común, justicia y libertad.**

La UDABOL, en los últimos cinco años, ha construido 46.000 M2

En infraestructura a nivel nacional, diseñados exclusivamente para la enseñanza, con una inversión de 20 millones de dólares, en infraestructura, laboratorios y equipamiento.

Además tiene en la actualidad múltiples formas de relacionarse con las comunidades a las que sirve. En el campo de la formación de estudiantes de pre-grado y en el área de ejecutivos y empresarios, ofrece maestrías en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Derecho e Ingeniería de Sistemas, todas ellas, en la modalidad semi-presencial, que atiende las necesidades de capacitación de clientes. Corporativos e institucionales de toda la región.

La unidad Académica de La Paz es hoy una fuente regional de conocimiento tanto por la difusión de sus investigaciones como mediante congresos internacionales, seminarios, conferencias o programas educativos.

El Sistema de Educación Innovador; da énfasis en el liderazgo, ética y valores; la diversidad de nacionalidades, la modernización de la infraestructura y sus laboratorios, es su fortaleza.

En la actualidad la Sede Central de la UDABOL se encuentra en la ciudad de Santa Cruz, desde el 2007 con Unidades Académicas en la ciudad La Paz, Oruro y Cochabamba.

1.2. Misión

"Desarrollar la educación Superior Universitaria con Calidad y Competitividad al servicio de la sociedad"

1.3. Visión

"Ser la Universidad Líder en Calidad Educativa"

1.4. Filosofía

La universidad de Aquino Bolivia UDABOL aplica la filosofía Tomista que se traduce en valores y principios de pluralismo, la democracia, solidaridad, austeridad, el bien común, la justicia y la libertad.

1.5. UDABOL Sede La Paz, cuenta con 5 facultades y 4.300 estudiantes matriculados, 300 docentes y 100 personas entre ejecutivo y administrativo.

FACULTAD DE ARQUITECTURA Y TURISMO

ARQUITECTURA

TURISMO

DISEÑO DE INTERIORES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MEDICINA

ODONTOLOGÍA

FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGÍA

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TÉCNICO SUPERIOR EN BIOQUÍMICA Y FARMACIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS

INGENIERÍA COMERCIAL

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUDITORIA

AUDITORIA - INCOS

MARKETING Y PUBLICIDAD

FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA

CARRERA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

CARRERA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIONES

CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN GAS Y PETRÓLEO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS

PSICOLOGÍA

COMUNICACIÓN SOCIAL

DERECHO

RELACIONES INTERNACIONALES

**POSTGRADO, LA UNIVERSIDAD OFRECE DIFERENTES
MAESTRÍAS Y DIPLOMADOS**

MAESTRIAS

AREA GESTION

MAESTRIA EN BANCA

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

MAESTRIA EN RECURSOS HUMANOS

MAESTRIA EN INGENIERIA FINANCIERA

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MAESTRIA EN INGENIERIA COMERCIAL Y MARKETING

AREA JURIDICA

MAESTRIA EN DERECHO CON MENCIONES EN:

DERECHO PROCESAL PENAL

DERECHO CONSTITUCIONAL

DERECHO ADMINISTRATIVO

DERECHO CORPORATIVO EMPRESARIAL

AREA PSICOPEDAGOGICA

MAESTRIA EN EDUCACION SUPERIOR

DIPLOMADOS

EDUCACION SUPERIOR

DERECHO CONSTITUCIONAL

COMERCIO EXTERIOR

1.6. UDABOL Sede Cochabamba, cuenta con 6 facultades. Se inició con sólo medio millar de estudiantes y el promedio actual es de 4.000 estudiantes matriculados y 6 Facultades para el semestre académico que se inicia. Asimismo cuenta con un Centro de Información para la comunidad de usuarios.

FACULTAD DE ARQUITECTURA, HÁBITAT Y DISEÑO - TURISMO

ARQUITECTURA

TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

RELACIONES INTERNACIONALES

DERECHO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUDITORÍA

INGENIERÍA COMERCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANISTICAS

COMUNICACIÓN SOCIAL

PSICOLOGÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA

ING. PETROLERA

ING. SISTEMAS

ING. TELECOMUNICACIONES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ENFERMERÍA

FISIOTERAPIA

ODONTOLOGÍA

MEDICINA

1.7. UDABOL Sede Central Santa Cruz, cuenta con 7 facultades, también cuenta con un Centro de Información, para la comunidad de usuarios.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MEDICINA

ODONTOLOGÍA

BIOQUÍMICA

ENFERMERÍA

FISIOTERÁPICA

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

MARKETING Y PUBLICIDAD

ING. COMERCIAL

AUDITORIA FINANCIERA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE INGENIERÍA

ING. TELECOMUNICACIONES

ING. DE SISTEMAS

ING. GAS Y PETRÓLEO

ING. AMBIENTAL

FACULTAD ARQUITECTURA HÁBITAT Y DISEÑO

TURISMO

ARQUITECTURA HÁBITAT Y DISEÑO

FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

RELACIONES INTERNACIONALES

DERECHO

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

COMUNICACIÓN SOCIAL

PSICOLOGÍA

FACULTAD AGRÍCOLAS Y PECUARIAS

ING. AGRONÓMICO

VETERINARIA

ESCUELA DE POSTRADO - UDABOL

MAESTRÍAS

DIPLOMADOS

1.6. UDABOL Sede Oruro, Cuenta con 4 facultades, de la misma manera, cuenta con Centro de Información.

LA FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS.

DERECHO

PSICOLOGÍA

TURISMO

FACULTAD DE INGENIERIA

INGENIERÍA DE SISTEMAS

INGENIERÍA DE GAS Y PETRÓLEO

LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Ingeniería Comercial

LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MEDICINA

ODONTOLOGÍA

FISIOTERAPIA Y KINESIOLOGÍA / ENFERMERÍA

1. DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN

El diagnóstico efectuado, permitió percibir que:

El Centro de Información UDABOL Sede La Paz, se constituye en apoyo fundamental de la investigación docencia y extensión universitaria, en los últimos años tuvo un crecimiento progresivo, la comunidad de usuarios, el fondo documental, ampliación de la infraestructura y mobiliario, por último la implementación de servicio de Internet, a medida que pasan los años hay mas demanda de usuarios, según las estadísticas que reflejan, las razones por las cuales perfila ser un Centro de Información líder en prestación de servicios de calidad y la incorporación de las nuevas tecnologías de la información, sin embargo no cuenta con una política de estudio de usuarios y mucho menos la capacitación de usuarios.

1.1. Fondo documental

Dicha información se encuentra inventariadas en el libro de registro y procesadas según las normas bibliotecológicas y automatizadas en el programa MICRO-ISIS. Según las normas estandarizadas a nivel internacional.

Cuenta con una colección de **10.829 títulos** y **15.847 Ejemplares** de fondo documental, que son: Libros, enciclopedias y diccionarios, publicaciones periódicas, trabajos de grado, videos, disquetes y CD's folletería y trípticos, boletines, mapoteca y Hemeroteca.

1.2. Bases de datos

El Centro de Información cuenta con diferentes Bases de Datos. Para tener facilidad de administrar la tipología de documentos, así de esta manera proporcionar información requerida, para la comunidad universitaria. Las Bases de Datos pueden consultarse en línea. Existe guía de uso electrónico que detalla la utilización de las mismas.

	TITULOS	EJEMPLAR
UDACO: Códigos y Leyes	133	173
UDAEX: Monografía extranjera	3920	5935
UDANA: Monografía Nacional	1527	2528
UDARE: Diccionarios y enciclopedias	475	558
Material bibliográfico en Ingles	214	265

Monografías de diferentes carreras

Los cuales se encuentran inventariadas en un listado de Excel.

	TÍTULOS	EJEMPLARES
Medicina	24	24
Relaciones internacionales	20	20
Ingeniería de sistemas	1	1
Economía	1	1

Trabajos de grado

Los cuales se encuentran inventariadas en el libro de registros y automatizadas en el programa MICRO-ISIS.

	TÍTULOS	EJEMPLARES
U DATE: Tesis y proyectos	957	1535
UDAPE Perfiles de tesis y proyectos	147	148

1.3. Publicaciones periódicas

Las publicaciones periódicas se encuentran inventariadas en el programa Excel, listado por título.

Colección de las publicaciones periódicas: esta colección esta formada por revistas, folletos, boletines y trípticos.

	TÍTULOS	EJEMPLARES
Revistas	1835	1997
Folletos	381	499
Boletines	325	733
Trípticos	65	65

1.4. Medios audiovisuales

El material audiovisual se encuentra inventariado, en el programa Excel, listado por título.

Colección de materiales especiales: Bajo este nombre se engloban, los videos, CD-ROOM, DVD y Disquetes.

	TÍTULOS	EJEMPLARES
Videos	562	738
CDs	237	353

1.5. Adquisición del fondo documental

Adquisición del fondo documental, se realiza con la coordinación de Vicerrectorado, Dirección Académica y Jefaturas de Carreras, según las necesidades o demandas de los usuarios.

1.6. Donación del fondo documental

De las donaciones del fondo documental se realiza, una selección, para luego incorporarlos en los registros del Centro de Información.

1.7. Hemeroteca

El Centro de Información cuenta con distintos títulos de periódicos:

- ✓ El Diario
- ✓ La Razón
- ✓ La Prensa
- ✓ Pulso Semanario
- ✓ La Época
- ✓ La Época Negocios \$
- ✓ Nueva Economía
- ✓ Bolivian Business

A ello se suma en la actualidad, el acceso a **ISTEC**, Es una organización sin fines de lucro compuesta por Instituciones educativas, de investigación de **América y Europa**.

¿Cuáles son sus objetivos?

El Consorcio fue concebido para mejorar la calidad de la educación, generar programas de investigación y desarrollo, proveer mecanismos efectivos para la transferencia de tecnología y promover la cooperación internacional en **ciencia y tecnología**.

ISTEC tiene cuatro proyectos principales:

- **LL:** Dedicado a enlazar bibliotecas en distintos países para compartir acervos bibliográficos.
- **ACE:** Dedicado a la educación continúa para el desarrollo.
- **R&D:** Dedicado a la investigación de nuevas tecnologías y al desarrollo de laboratorios.
- **Los Libertadores:** Dedicado en el diseño de Centros de Excelencia, en las Universidades que lo soliciten.

2. Servicios

Centro de Información cuenta con dos servicios:

- Servicio de Biblioteca
- Servicio de Internet

3. Circulación

El objetivo en esta sección es optimizar el uso y acceso a la información, dando asistencia y atención personalizada en la búsqueda de información a docentes, magistrados, investigadores, egresados y estudiantes, mediante el uso de variadas herramientas, manuales y electrónicas a través de los servicios de difusión.

Se encarga de orientar y atender sus necesidades de información a la comunidad de usuarios de la Universidad de Aquino UDABOL-BOLIVIA y promover los servicios, asimismo en los servicios de consulta general y especializada, apoyando en el acervo documental y de las Bases de Datos.

Uno de los servicios más importantes que presta el Centro de Información es de información bibliográfica, ofrece ayuda en la orientación para localizar el documento que cubra sus necesidades de información del usuario.

Las principales colecciones que existen en el Centro de Información son las enumeradas a continuación:

- **Colección de monografía:** Son los documentos más comúnmente utilizados por los usuarios y se encuentran ubicados y seleccionados por nacional y extranjero.
- **Colección de Referencia:** Bajo esta denominación se incluyen todas aquellas obras de carácter general (enciclopedias, diccionarios, etc).

4. Servicios al usuario

Los servicios a los usuarios considerados básicos son:

- ❖ Consulta en Sala.
- ❖ Préstamo a domicilio.
- ❖ Información bibliográfica.
- ❖ Reprografía.

4.1. Consulta en sala

En este sector se solicitan los siguientes documentos: Obras monográficas (libros), leyes y decretos, códigos y obras de referencias como ser enciclopedias y diccionarios. Para la consulta en Sala de Lectura, el lector deberá entregar su cédula de identidad, Credencial de la Universidad y las boletas de préstamo llenado.

4.2. Referencia

El Servicio de Referencia realiza búsquedas bibliográficas en Bases de Datos referenciales. Atiende consultas de estudiantes, egresados, docentes e investigadores.

Son objeto de consulta libre todas las obras del Centro de Información.

- ✓ Exposiciones bibliográficas.
- ✓ Catálogos generales y temáticos.
- ✓ Guías de información sobre el Centro de Información y sus servicios.

4.3. Préstamo a domicilio

Este sector ofrece el préstamo de libros por un lapso de 24 hrs. La colección disponible es considerada básica para las distintas asignaturas.

4.4. Sala de Internet

Es un servicio exclusivo para la comunidad universitaria de UDABOL. La sala de Internet se encuentra incluida a la sala de lectura. Para hacer uso

del servicio de Internet se presenta los mismos requisitos de préstamo.

4.5. Hemeroteca

En este sector se solicitan las publicaciones periódicas nacionales (periódicos), para acceder a este servicio el usuario deberá cumplir con los mismos requisitos que se piden en Sala de Lectura.

5. Infraestructura

La infraestructura es modernizada, de acuerdo con los avances de la ciencia y la tecnología y las necesidades de la población de usuarios, el modelo es planteado por las autoridades Superiores de la UDABOL.

Cuenta con tres ambientes:

- ❖ Sala de lectura incluida sala de Internet.
 - Sala de lectura con una capacidad de usuarios 100
 - Sala de Internet con una capacidad de 36 usuarios.
- ❖ Depósito del fondo documental
- ❖ Depósito pequeño

6. Mobiliario

El mobiliario se adecua de acuerdo a las necesidades para ubicar el fondo documental, cuenta con el siguiente mobiliario:

- Estantes del fondo documental.
- Estantes de videoteca.
- Estantes de hemeroteca
- Estantes de publicaciones periódicas (Revistas)

- Porta revisteros
- Mesitas para computadoras.
- Soportes de libros.
- Sillas tapizadas
- Mesas para sala de lectura

7. Equipos

El Centro de Información cuenta con 20 computadoras, un televisor y un VHS. Las funciones que cumplen cada equipo son las siguientes:

- ❖ 17 máquinas para servicio de Internet.
- ❖ 1 máquina destinada para atención de usuarios (circulación).
- ❖ 1 máquina destinada para procesamiento técnico del fondo documental, elaboración de informes, bibliografías, catálogos electrónicos, etc.
- ❖ 1 Máquina para catálogo electrónico.
- ❖ 1 televisor para servicio de videoteca.
- ❖ 1 VHS para servicio de videoteca.

8. Usuarios

La comunidad de usuarios que frecuentan al Centro de Información es de 35.738 anual. La Universidad de Aquino Sede La Paz cuenta con 4.300 estudiantes matriculados, 300 docentes y 100 entre personal ejecutivo y administrativos. Los cuales hacen una sumatoria de 4.700.

El Centro de Información ofrece servicio de información a toda la comunidad Universitaria de la UDABOL-BOLIVIA.

Se considera usuario de pleno derecho del Centro de Información a toda la comunidad Universitaria UDABOL. Con la presentación de los siguientes documentos:

- Comunidad universitaria nacional: Carnet de Identidad, credencial de UDABOL y llenado de boleta de préstamo.
- Extranjeros: Pasaportes, credencial UDABOL y llenado de boleta de préstamo.

En esta gestión se incrementó la población de usuarios, porque el Centro de Información cuenta con dos servicios para atención al usuario:

- Centro de Información en consulta bibliográfica **total 16.557 usuarios.**
- Internet consulta de investigación **total 19.181 usuarios.**

9. Personal

El Centro de Información, esta a cargo de dos personas con conocimiento en área de Bibliotecología:

- 1 responsable del Centro de Información.
- 1 auxiliar responsable.

Los cuales se encargan de la administración del Centro de Información y en orientar y difundir de los servicios a la comunidad de usuarios.

Son responsables de controlar y mantener el acervo del fondo documental, en cumplir las normas y procedimientos de calidad del Centro de Información.

Organizan los servicios de consulta y préstamo del fondo documental.

Plantean a la Dirección Académica-Vicerrectorado, las obras que deben ser incorporados al acervo bibliográfico.

Hacen mantenimiento de las Bases de Datos bibliográficos, catálogos impresos y catálogos electrónicos.

Coordinan y supervisan la circulación del fondo documental.

Elaboración de estadísticas (Consulta bibliográfica y fluctuación de usuarios por carreras).

10. Procesos técnicos - herramientas

En cuanto a las herramientas de trabajo el Centro de Información cuenta con las siguientes herramientas:

- ❖ El Sistema de Clasificación Decimal Dewey.
- ❖ Las reglas de catalogación Anglo Americana.
- ❖ Listas de encabezamientos de materia de Rovira y Aguayo.
- ❖ Las tablas **CUTTER**.

10.1 Procesamiento técnico del fondo documental

Esta área se encarga de distintas tareas del Centro de Información. Selección del Fondo Documental, según la tipología y temática que corresponde el documento.

Clasificación del fondo documental, según el **Sistema de Clasificación Decimal Dewey**, en las áreas que corresponde y la tipología del material, según las normas bibliotecológicas estandarizadas a nivel internacional.

10.2. Selección y adquisición:

Realiza la selección y organización, el fondo documental que ingresa al Centro de Información por medio de compra, canje y donación.

10.3. Catalogación del fondo documental:

Según las reglas de catalogación Anglo Americana (RCAA), se basa para la descripción de los materiales del fondo documental, biblioteca denominado descripción Bibliográfica Internacional Normalizada General (ISBD (G) también estandarizada a nivel internacional.

10.4. Clasificación del fondo documental:

Clasificación del fondo documental, según el Sistema Clasificación Decimal Dewey, la división de las materias en diez grandes grupos (División), representados en diez dígitos de la numeración arábigo (0-9) cada uno de estos grupos se divide, a su vez, en otros diez y así sucesivamente en las áreas que corresponde y la tipología del material, según las normas bibliotecológicas estandarizadas a nivel internacional.

10.5. Indización:

Es describir e identificar un documento en términos controlados en cuanto a su contenido principal. Del fondo documental, según temática.

10.6. Cutter:

También llamado *signatura librística*, la utilización de esta tabla, es con finalidad de facilitar el ordenamiento alfabético.

11. Automatización:

La automatización del fondo documental esta en el programa CDS/ISIS, el cual es un sistema de almacenamiento y recuperación de información, basado en menús, diseñado específicamente para el manejo computarizado de Bases de Datos.

Se incorporan los datos bibliográficos, a las diferentes Bases de Datos Bibliográficos del Centro de Información.

12. Elaboración de bibliografía:

- ❖ Se realiza listados temáticos según requerimiento
- ❖ Vicerrectorado
- ❖ Dirección Académica
- ❖ Jefaturas de carreras.
- ❖ Docentes de áreas

OTROS

13. Derechos de los usuarios:

La atención, información y formación sobre la organización, servicios y usos del Centro de Información.

- a) La consulta de los fondos y el préstamo a domicilio, de acuerdo con la normativa que le regula.
- b) La consulta de los catálogos y bases de datos propios del Centro de Información.
- c) La información bibliográfica a través de bases de datos.
- d) La disponibilidad de un buzón para sugerencias y reclamaciones.
- e) El conocimiento del Reglamento y las normas del usuario del Centro de Información.

14. Obligaciones de los usuarios:

La correcta utilización de los servicios, equipos y fondos documentales del Centro de Información.

El mantenimiento de la debida compostura en las instalaciones del Centro de Información. No está permitido tener un comportamiento que pueda alterar el orden o molestar al resto de los usuarios.

El cumplimiento de la normativa por la que se rigen los diferentes servicios bibliotecarios.

15. Estadísticas

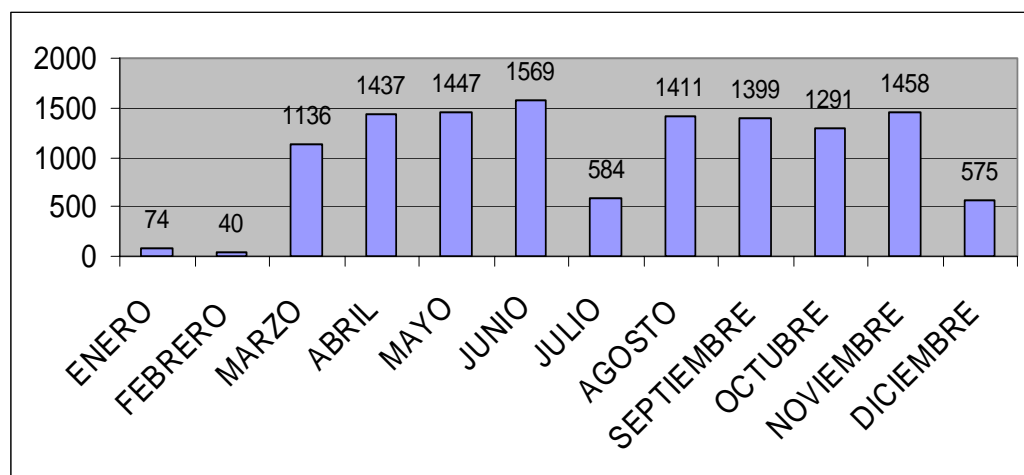
Las estadísticas de consulta bibliográfica tienen por objeto fundamental describir y analizar deducir o inferir algo acerca de la población universitaria UDABOL con la presentación de las estadísticas, expresamos la frecuencia de usuarios, que tiene el Centro de Información, adjunto cuadros y gráficos.

Sin embargo cabe recalcar, hay una diferencia enorme de las gestiones 2006-2007, cada año que pasa hay más demanda de la población de usuarios, como reflejamos con los cuadros.

15.1. Gestión 2006, población de usuarios

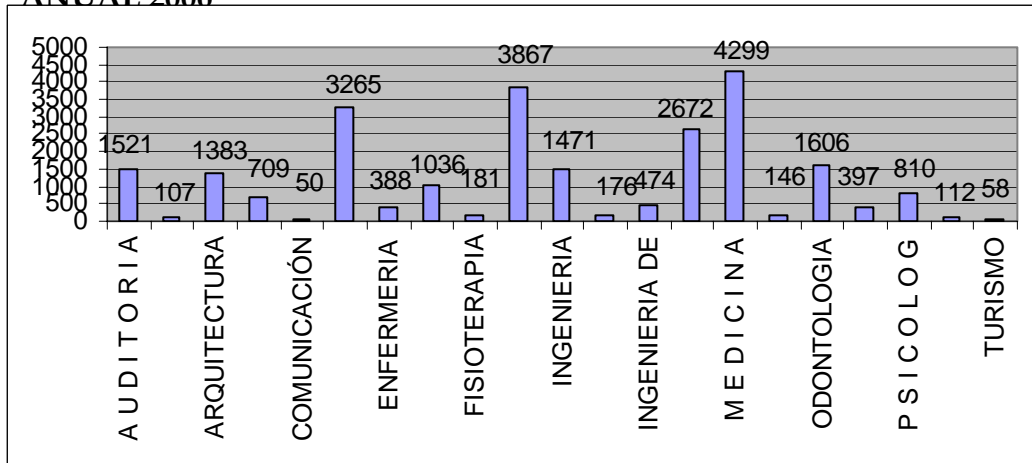
Estadística consulta bibliográfica, total población de usuarios, es de 12.420 anual.

HISTOGRAMA POR MES AFLUENCIA DE USUARIOS 2006



ESTADÍSTICA CONSULTA BIBLIOGRÁFICA POR CARRERAS

ANUAL 2006

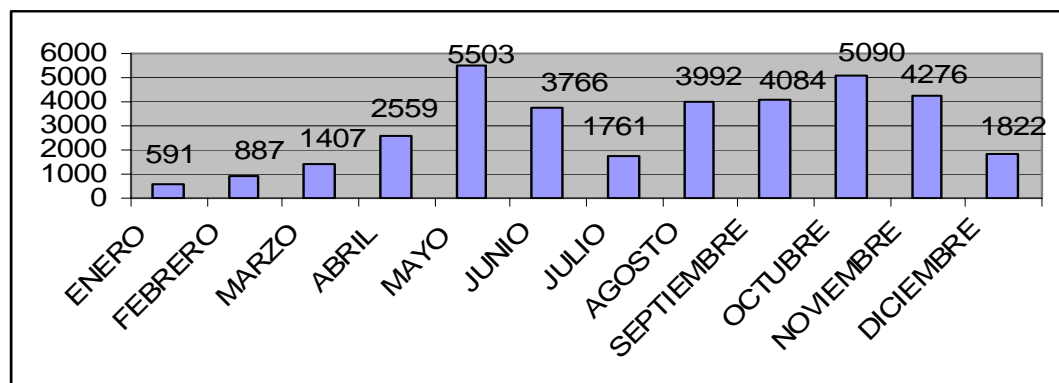


15.2. Gestión 2007, población de usuarios, en esta gestión se incrementó la población de usuarios porque el Centro de Información cuenta con dos áreas, para atención al usuario:

- Biblioteca en consulta bibliográfica **total 16.557** usuarios.
- Internet consulta de investigación **total 19.181** usuarios.

Total de la población de usuarios ambas áreas hace una sumatoria de **35.738** anual.

HISTOGRAMA POR MES AFLUENCIA DE USUARIOS 2007



ESTADÍSTICA CONSULTA BIBLIOGRÁFICA E INTERNET POR CARRERAS TOTAL USUARIOS (35.738)

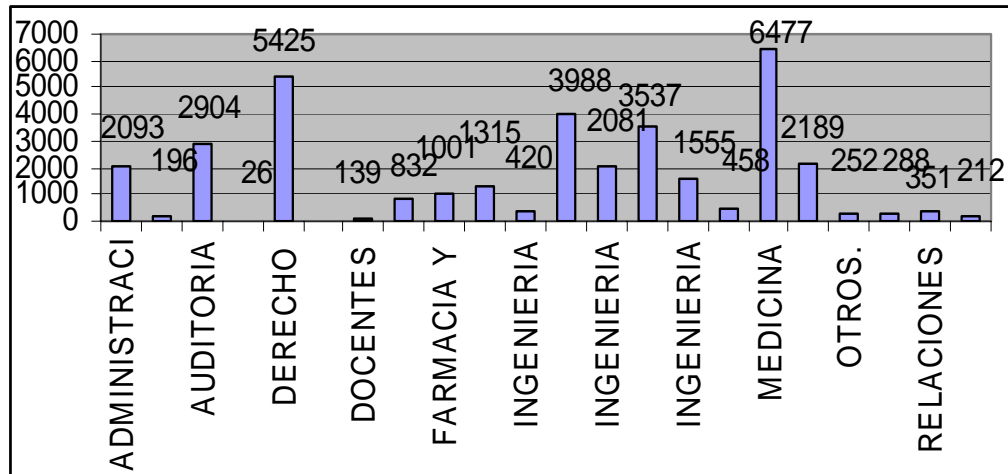
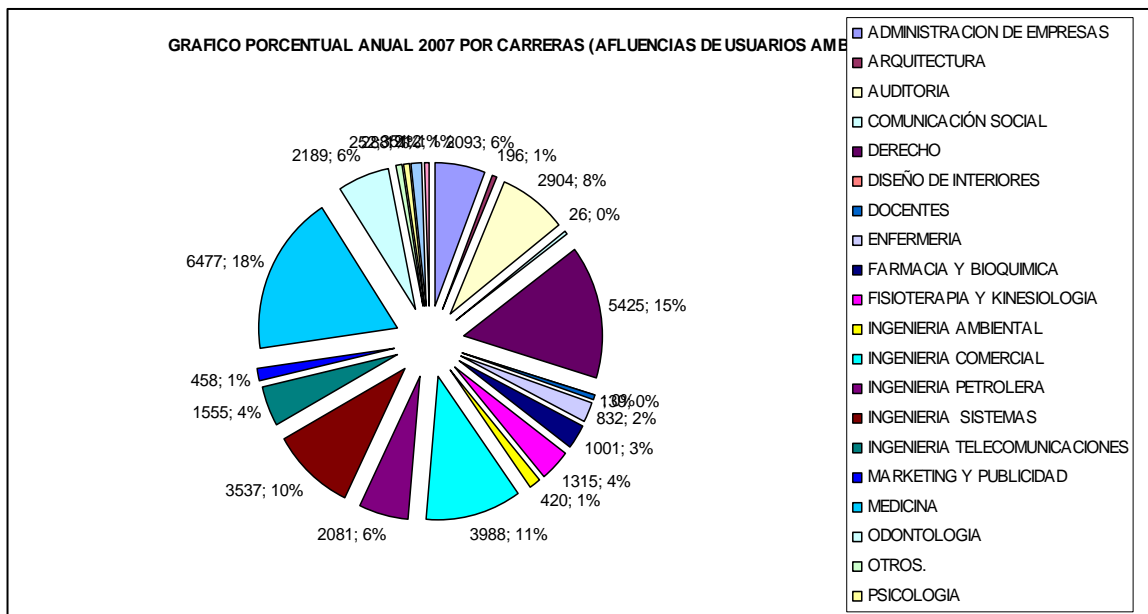
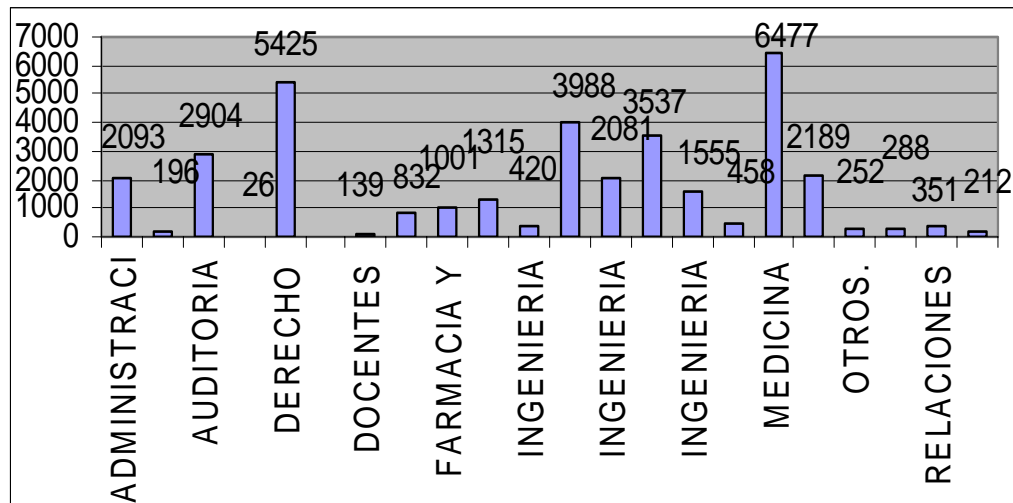


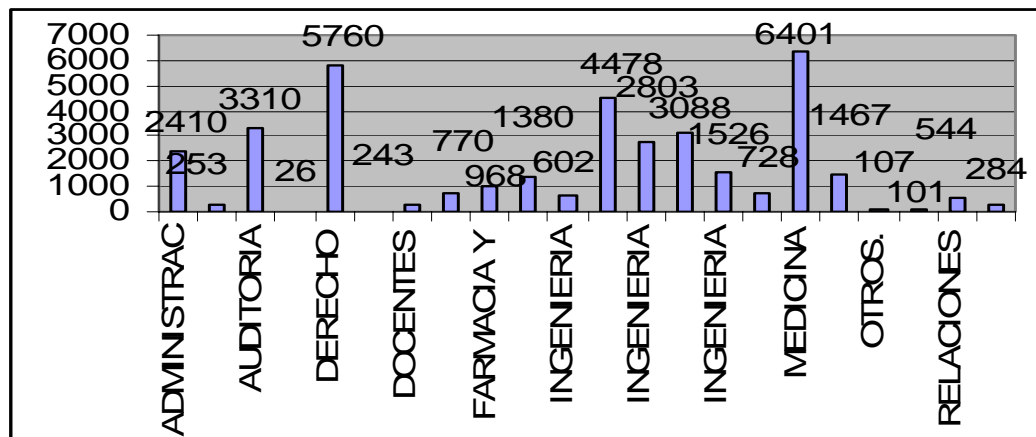
GRÁFICO PORCENTUAL POR CARRERAS ANUAL 2007 TOTAL USUARIOS (35.738)



ESTADÍSTICA POR CARRERAS CONSULTA BIBLIOGRÁFICA ANUAL 2007 TOTAL DE USUARIOS (16.557)



ESTADÍSTICA POR CARRERAS CONSULTA INTERNET ANUAL 2007 TOTAL DE USUARIOS (19.181)



16. Análisis FODA del Centro de Información UDABOL Sede La Paz

Se realizó el análisis **FODA**, con el objetivo de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

Las fortalezas que tiene se las debe mantener, las debilidades se las puede convertir fortalezas en estrategias basadas principalmente en la aplicación del programa de capacitación de usuarios.

16.1. Análisis externo

Es un análisis externo del medio ambiente. El propósito de éste es identificar las oportunidades y amenazas estratégicas, Del Centro de Información en el ambiente operativo de la organización que influirán en la manera en que cumple su misión. En esta etapa se deben examinarse tres ambientes Inter.-relacionados: El inmediato o ambiente de la organización en la que opera. El ambiente nacional e internacional.

16.2. Análisis interno

El análisis interno, sirve para aislar las fuerzas y debilidades de la organización. Aquí se consideran aspectos tales como identificar la cantidad y calidad de recursos y la manera de construir habilidades únicas y habilidades distintivas.

Para consolidar un nivel superior y competitivo, el Centro de Información UDABOL Sede La Paz, debe lograr la eficiencia, calidad, innovación y atención al cliente.

16.3. FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prestigio institucional a nivel Local, Nacional e Internacional. -Infraestructura y equipamiento acorde a las necesidades de la comunidad de usuarios. -Cuenta con fondo documental de acuerdo a los requerimientos de la comunidad de usuarios. -Implementación de las nuevas tecnologías. -Cuenta con convenios nacionales e internacionales. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento de la población de usuario en el Centro de Información. -Formulación de políticas de satisfacción del usuario. -Con el incremento de la comunidad de usuarios se muestra como una alternativa para el crecimiento de la institución.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta la formulación de políticas de estudios de usuarios. -Falta capacitación de usuarios del Centro de Información, en el manejo de las herramientas de búsqueda del fondo documental. -Desconocimiento de las herramientas de búsqueda de información (Bases de Datos bibliográficos catálogos electrónicos y catálogos impresos). -Desconocimiento de la bibliografía. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ingreso de nuevos competidores. -Avance de la tecnología cuyo impacto inciden en un mayor tráfico de datos, así como la utilización de equipos cada vez más modernizados. -Poca comunicación con la población de usuarios. -Usuarios del Centro de Información consideren sus servicios ineficientes. -Usuarios tomen servicios de la competencia.

ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS: ESTUDIANTES

1. Encuesta realizada a usuarios: estudiantes

Encuestas realizadas en el Centro de Información UDABOL Sede La Paz, cifra obtenida del tamaño de muestra de un total 4.700, a una cantidad de 200 usuarios. Se desglosan la comunidad de usuarios de la siguiente manera:

- 4.300 alumnos matriculados.
- 300 Docentes.
- 100 entre personal ejecutivo y administrativo.

Para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, se efectuó una conversación, los cuales permitieron no sólo conocer sus posiciones frente a cada pregunta sino también observar sus reacciones ante éstas, proporcionando un valor adicional en la interpretación de sus respuestas al ayudar a identificar los vínculos emocionales asociados a la prestación y uso de los servicios.

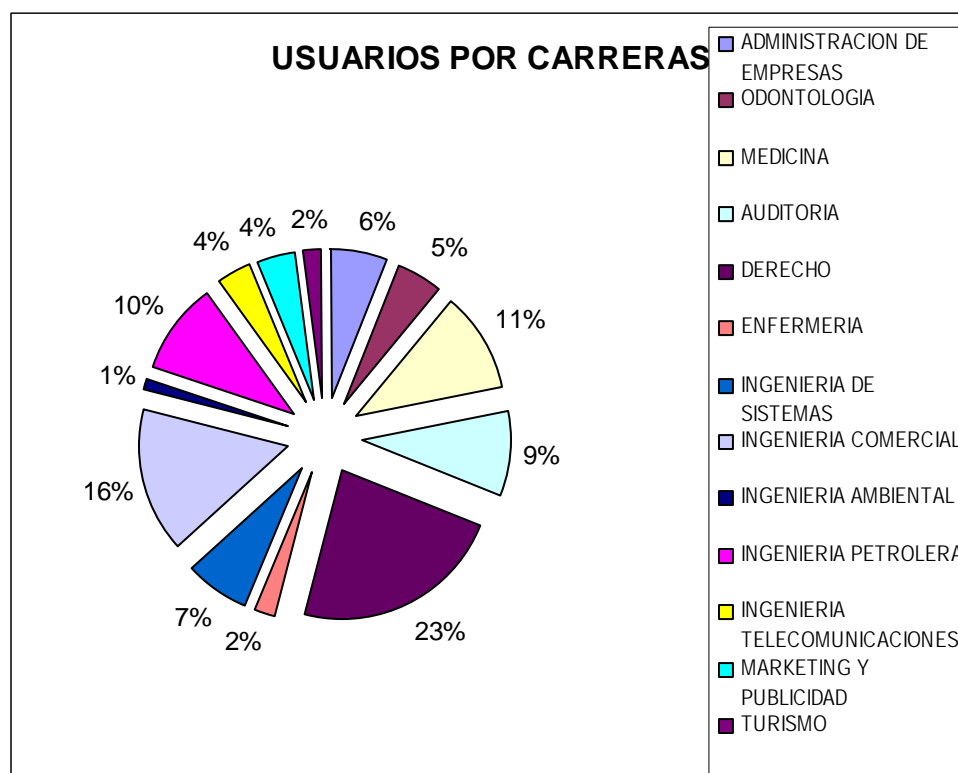
1.1. Cuestionario de evaluación del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, datos de identificación:

CUADRO A

FRECUENCIAS DE USUARIOS POR CARRERAS

CARRERA:	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	12	6%
ODONTOLOGIA	10	5%
MEDICINA	22	11%
AUDITORIA	18	9%
DERECHO	46	23%
ENFERMERIA	4	2%
INGENIERIA DE SISTEMAS	14	7%
INGENIERIA COMERCIAL	32	16%
INGENIERIA AMBIENTAL	2	1%
INGENIERIA PETROLERA	20	10%
INGENIERIA TELECOMUNICACIONES	8	4%
MARKETING Y PUBLICIDAD	8	4%
TURISMO	4	2%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO A



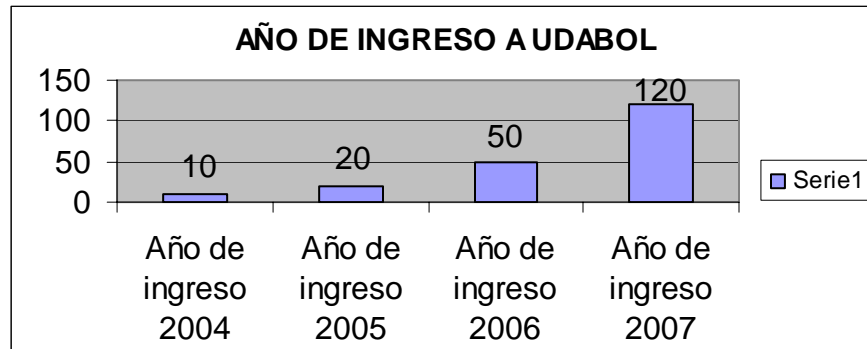
Del total de los usuarios encuestados, el 6% es administración de empresas, el 9% auditoría, el 5% odontología, el 11% medicina, el 23% derecho, el 2% enfermería, el 7% ingeniería de sistemas, el 16% ingeniería comercial, el 1% ingeniería ambiental, el 10% ingeniería petrolera, el 4% ingeniería de telecomunicaciones, el 4% marketing y publicidad, el 2% turismo.

CUADRO B

Año de ingreso a UDABOL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Año de ingreso 2004	10	5%
Año de ingreso 2005	20	10%
Año de ingreso 2006	50	25%
Año de ingreso 2007	120	60%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO B



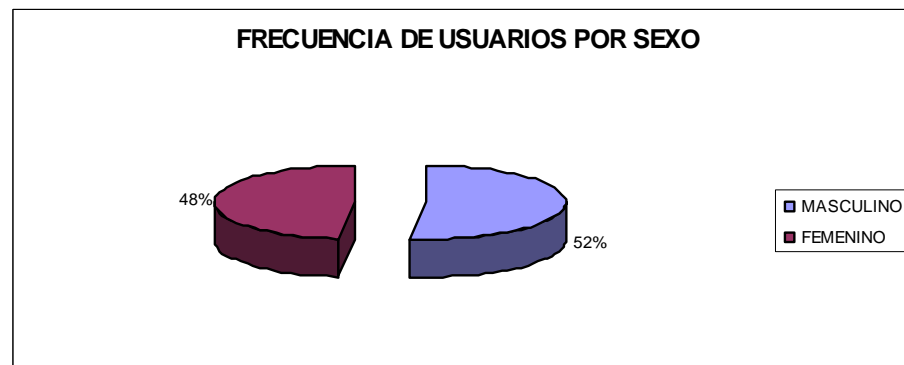
Del total de los usuarios encuestados, el 60% han ingresado 2007. El 25% han ingresado 2006. El 10% han ingresado 2005. El 5% han ingresado 2004.

CUADRO C

ASISTENCIA DE USUARIOS POR SEXO:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	104	52%
FEMENINO	96	48%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO C



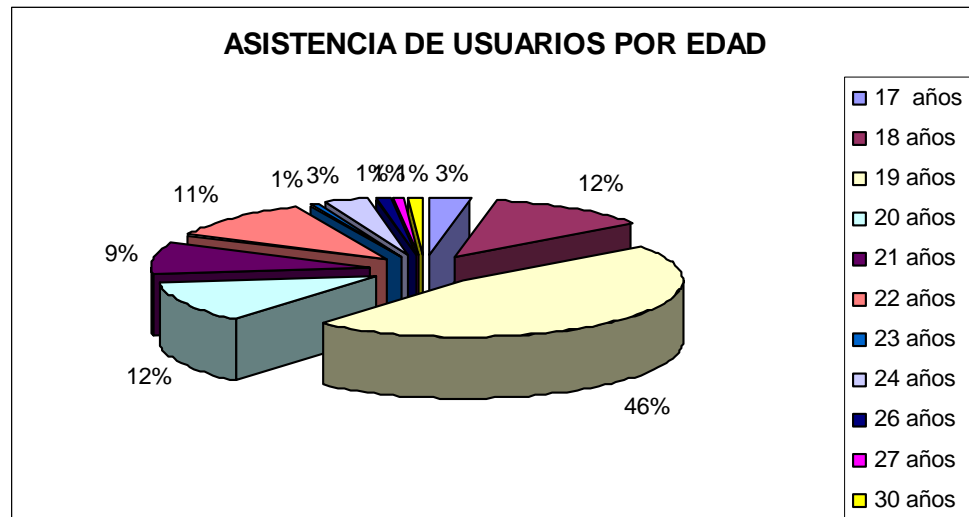
Del total de los usuarios encuestados, el 52% es masculino. El 48% es femenino.

CUADRO D

ASISTENCIA DE USUARIOS POR EDAD:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17 años	6	3%
18 años	24	12%
19 años	92	46%
20 años	24	12%
21 años	18	9%
22 años	22	11%
23 años	2	1%
24 años	6	3%
26 años	2	1%
27 años	2	1%
30 años	2	1%
TOTAL	200	100%

GRAFICO D



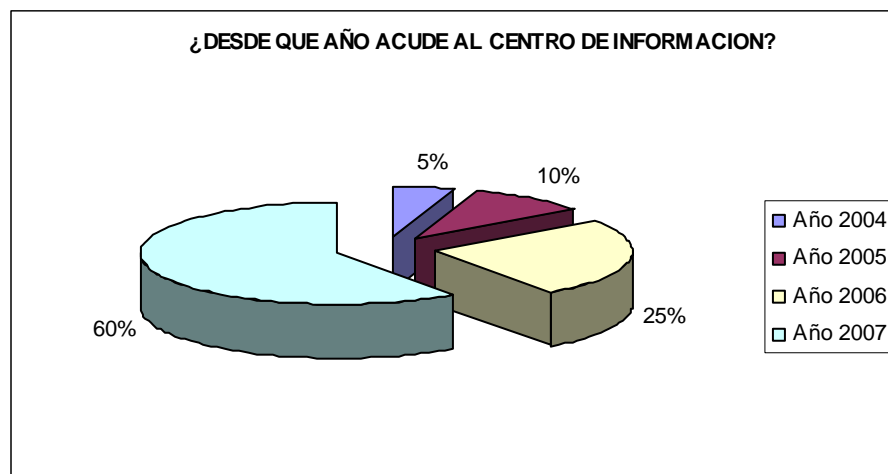
Del total de los usuarios encuestados, el 46% 19 años. El 12% 18 años. El 12% 20 años, El 11% 22 años. El 9% 21 años. El 3% 17 años. El 3% 24 años. El 1% 23 años. El 1% 26 años. El 1% 27 años. El 1% 30 años.

CUADRO 1

1.- ¿Desde que año acude al Centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Año 2004	10	5%
Año 2005	20	10%
Año 2006	50	25%
Año 2007	120	60%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.1



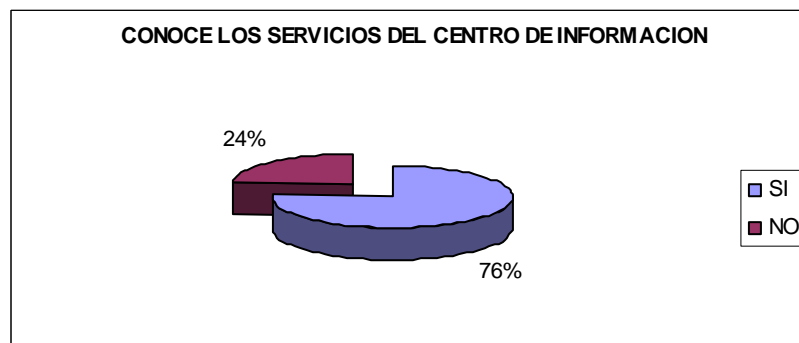
Del total de los usuarios encuestados, el 60% acude desde 2007. El 25% desde 2006. El 10% desde 2005. El 5% desde 2004.

CUADRO 2

2.- ¿Conoce Ud. los servicios del Centro de Información UDABOL?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	152	76%
NO	48	24%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.2



Del total de los usuarios encuestados el 76% si conoce los servicios. El 24% no conoce.

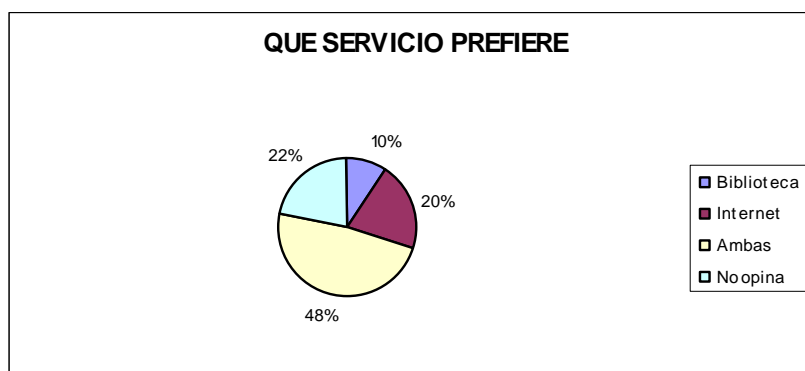
CUADRO 2.1

Si la respuesta es SI ¿qué tipo de servicio le gusta más?

Biblioteca () Internet () Ambas ()

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Biblioteca	20	10%
Internet	40	20%
Ambas	96	48%
No opina	44	22%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO 2.1



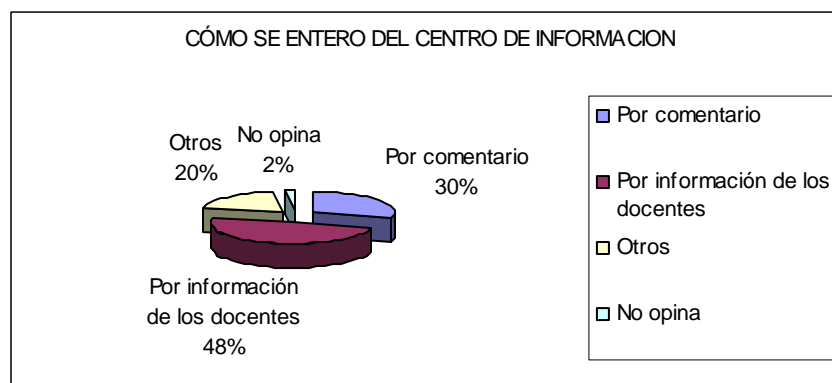
Del total de los usuarios encuestados el 48% ambos servicios. El 22% no opina. El 10% Internet. El 10% biblioteca.

CUADRO 3

3.- ¿Cómo se enteró de la existencia del Centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por comentario	60	30%
Por información de los docentes	96	48%
Otros	40	20%
No opina	4	2%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.3



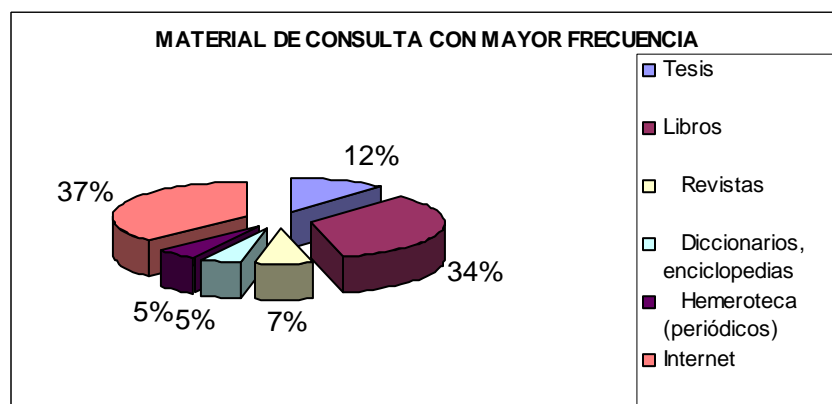
Del total de los usuarios encuestados, el 48% por información de los docentes. El 30% por comentario. El 20% otros. El 2% no opina.

CUADRO 4

4.- ¿Que tipo de material consulta con mayor frecuencia en el Centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tesis	24	12%
Libros	68	34%
Revistas	14	7%
Diccionarios, enciclopedias	10	5%
Hemeroteca (periódicos)	10	5%
Internet	74	37%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 4



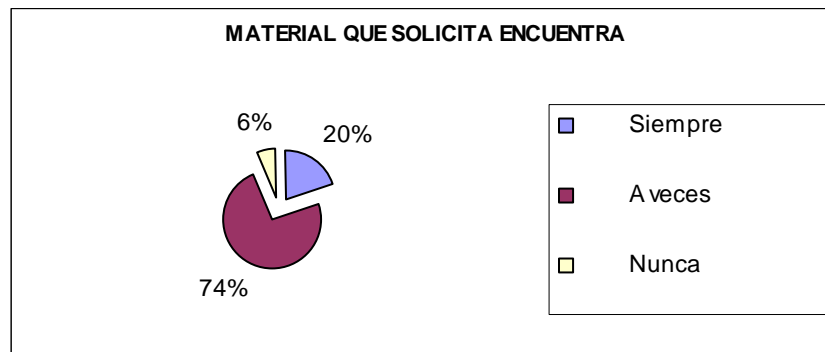
Del total de los usuarios encuestados, el 37% Internet. El 34% libros. El 12% tesis. El 7% revistas. El 5% Diccionarios. El 5% Hemeroteca.

CUADRO 5

5.- ¿Cuándo va al Centro de Información, encuentra lo que busca?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	20%
A veces	148	74%
Nunca	12	6%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 5



Del total de los usuarios encuestados, el 74% a veces. El 20% siempre. El 6% nunca.

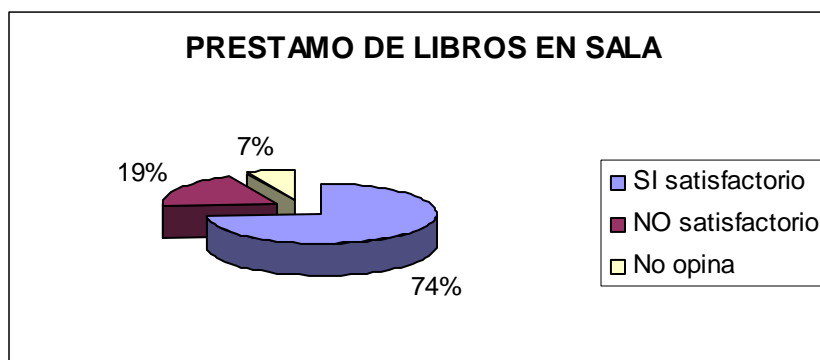
CUADRO 6

6.- De los servicios que se brinda en el Centro de Información, marque con una X en cada fila. SI satisfactorio. NO satisfactorio.

1. Préstamo de libros en sala

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI satisfactorio	148	74%
NO satisfactorio	38	19%
No opina	14	7%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 6



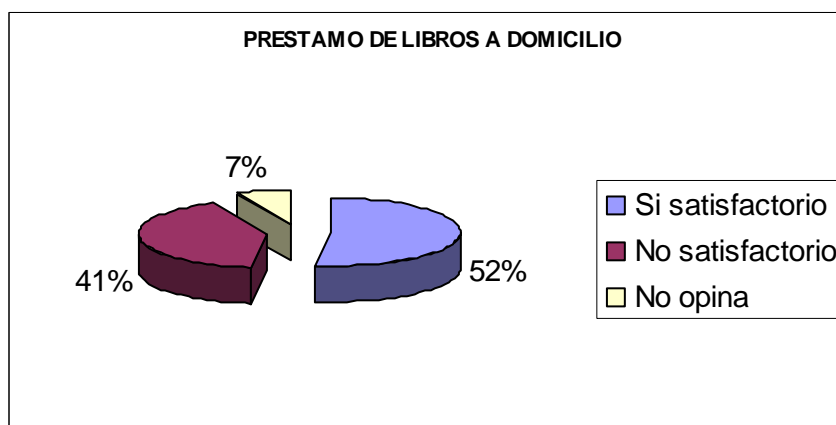
Del total de los usuarios encuestados, el 74% si satisfactorio. El 19% no satisfactorio. El 7% nada.

CUADRO 6.1

2. Préstamo de libros a domicilio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si satisfactorio	104	52%
No satisfactorio	82	41%
No opina	14	7%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.6.1



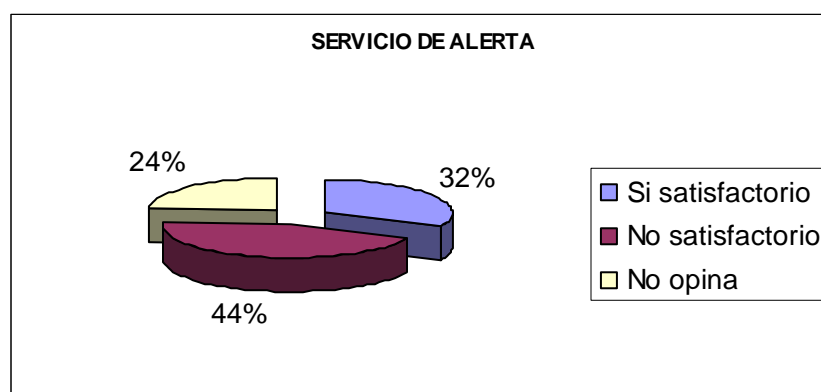
Del total de los usuarios encuestados, el 52% si satisfactorio. El 41% no satisfactorio. El 7% no opina.

CUADRO 6.2

3. Servicio de alerta

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si satisfactorio	64	32%
No satisfactorio	88	44%
No opina	48	24%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO 6.2



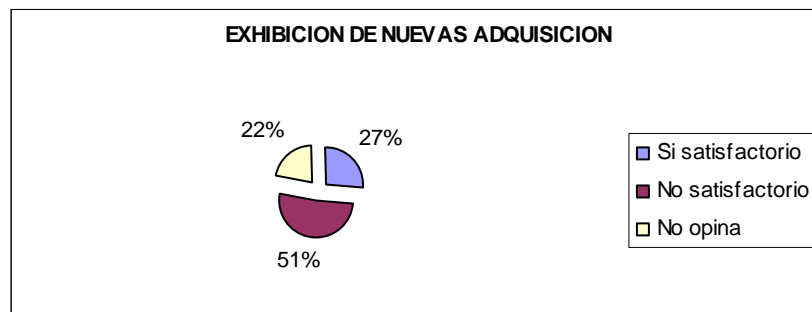
Del total de los usuarios encuestados, el 44% no satisfactorio. El 32% si satisfactorio. El 24% nada.

CUADRO 6.3

4. Exhibición de nuevas adquisiciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si satisfactorio	54	27%
No satisfactorio	102	51%
No opina	44	22%
Total	200	100%

GRÁFICO 6.3



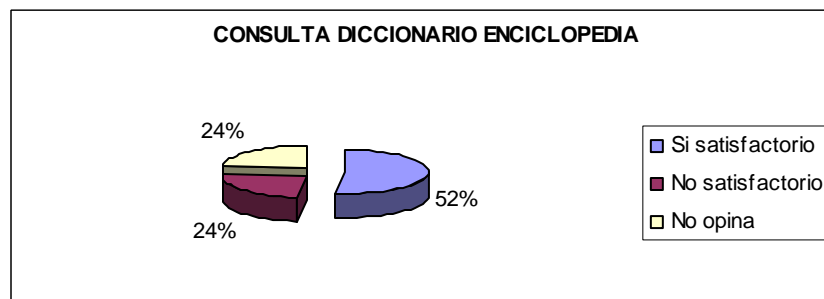
Del total de los usuarios encuestados, el 51% no satisfactorio. El 27% si satisfactorio. El 22% nada.

CUADRO 6.4

5. Referencia (Diccionario, enciclopedia)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si satisfactorio	104	52%
No satisfactorio	48	24%
No opina	48	24%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO 6.4



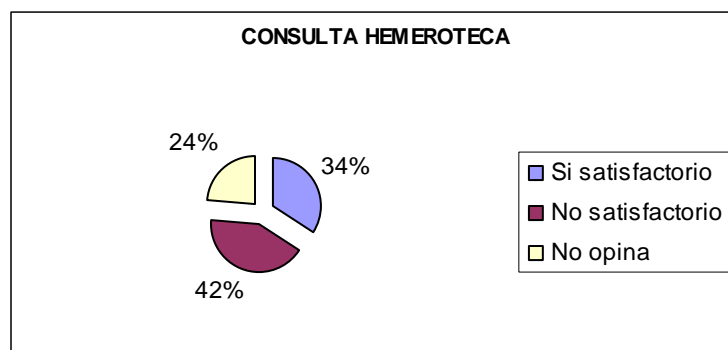
Del total de los usuarios encuestados, 52% si es satisfactorio. El 24% no satisfactorio. El 24% nada.

CUADRO 6.5

6. Hemeroteca (Periódicos)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si satisfactorio	68	34%
No satisfactorio	84	42%
No opina	48	24%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO 6.5



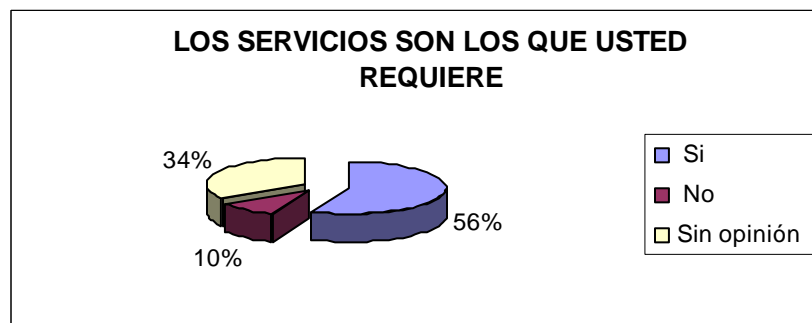
Del total de los usuarios encuestados, 42% no satisfactorio. El 34% si satisfactorio. El 24% nada.

CUADRO 7

7.- ¿Los servicios que le proporciona el Centro de Información son los que usted requiere?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	112	56%
No	20	10%
Sin opinión	68	34%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 7



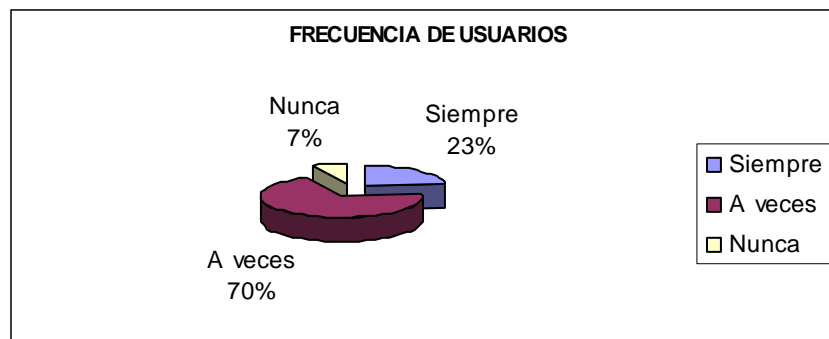
Del total de los usuarios encuestados, 56% si. El 10% no. El 34% sin opinión.

CUADRO 8

8.- De acuerdo a los materiales y/o información que usted solicita, ¿cree que éstos son proporcionados rápidamente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	46	23%
A veces	140	70%
Nunca	14	7%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 8



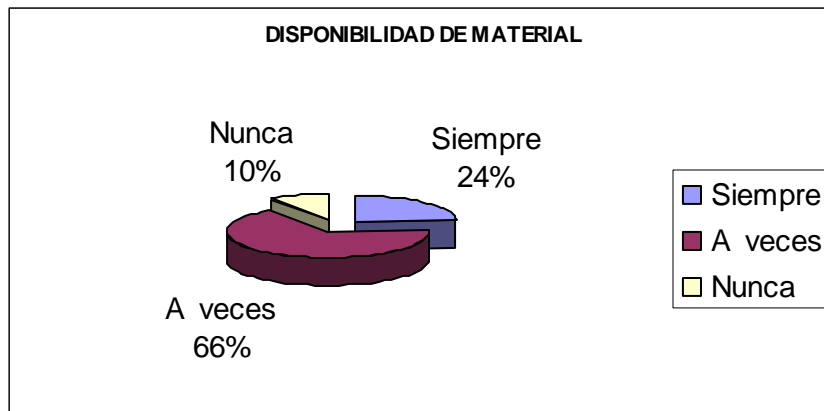
Del total de los usuarios encuestados, el 70% a veces. El 23% siempre. El 7% nunca.

CUADRO 9

9.- ¿Los materiales que usted requiere, regularmente están disponibles?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	48	24%
A veces	132	66%
Nunca	20	10%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.9



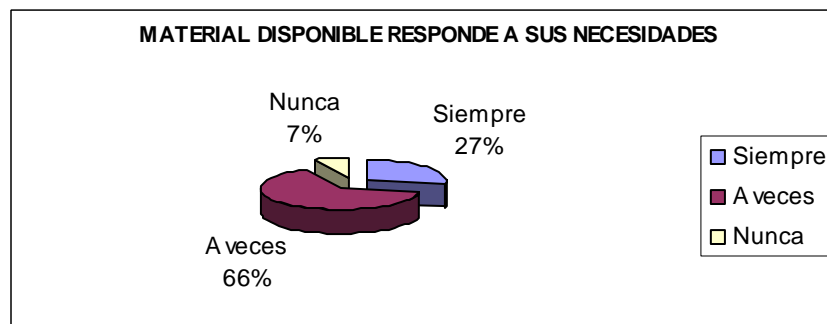
Del total de los usuarios encuestados, el 66% a veces. El 24 siempre. El 10% nunca.

CUADRO 10

10.- ¿Los materiales disponibles en el Centro de Información, responden generalmente a sus necesidades de información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	54	27%
A veces	132	66%
Nunca	14	7%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 10



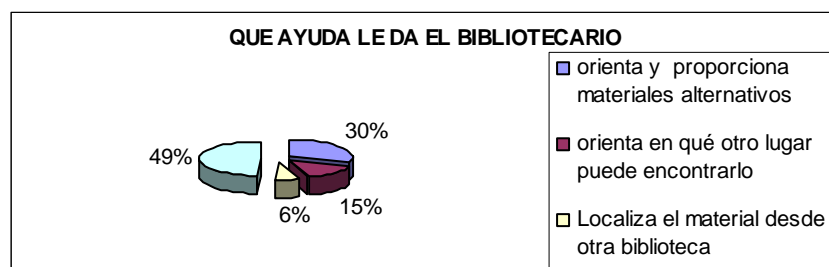
Del total de los usuarios encuestados, el 66% a veces. El 27% siempre. El 7% nunca.

CUADRO 11

11.- Si usted no encuentra el material en el Centro de Información ¿qué ayuda le da el Bibliotecario? (Señale sólo una opción)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
orienta y proporciona materiales alternativos	60	30%
orienta en qué otro lugar puede encontrarlo	30	15%
Localiza el material desde otra biblioteca	12	6%
Ninguna	98	49%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 11



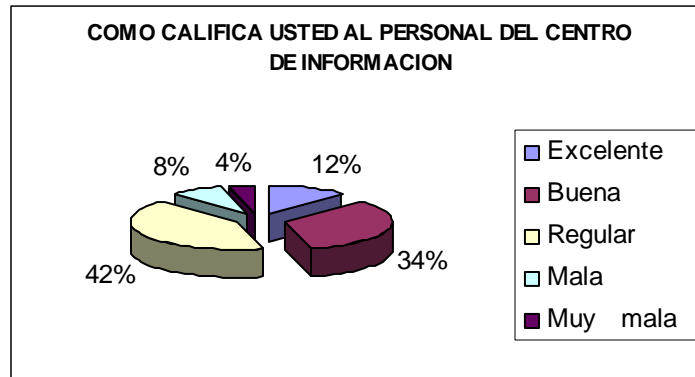
Del total de los usuarios encuestados, el 49% ninguna. El 30% orienta y proporciona materiales alternativos. El 15% orienta en qué otro lugar puede encontrarlo. El 6% localiza el material desde otra biblioteca.

CUADRO 12

12.- ¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal del centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	24	12%
Buena	68	34%
Regular	84	42%
Mala	16	8%
Muy mala	8	4%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.12



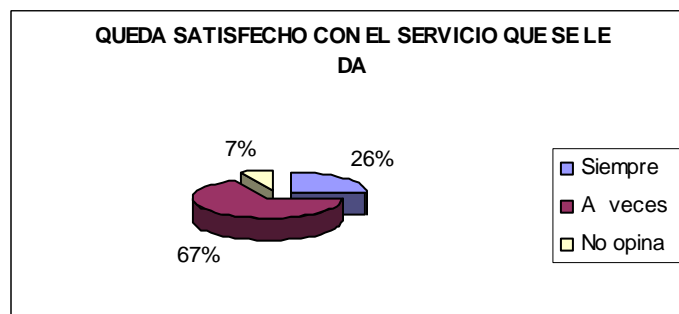
Del total de los usuarios encuestados, el 42% es regular. El 34% es bueno. El 12% es excelente. El 8% es malo. El 4% Muy mala.

CUADRO 13

13.- En general, ¿cuándo va al Centro de Información, queda satisfecho con el servicio que se da?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	52	26%
A veces	134	67%
No opina	14	7%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 13



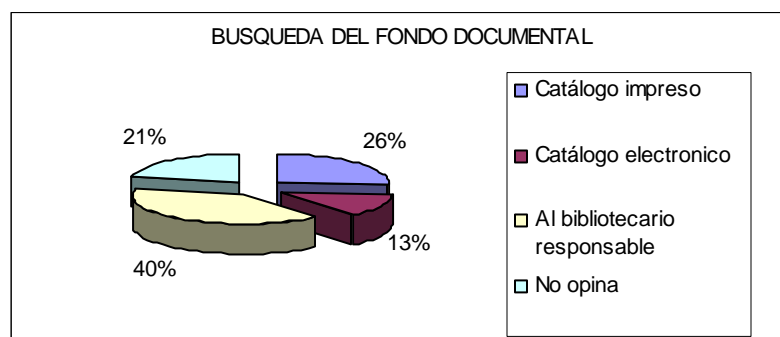
Del total de los usuarios encuestados, el 67% a veces. El 26% siempre. El 7% nunca.

CUADRO 14

14.- Cuando busca los materiales del fondo documental, acude en primera instancia: (señale una opción)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Catálogo impreso	52	26%
Catálogo electrónico	26	13%
Al bibliotecario responsable	80	40%
No opina	42	21%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.14



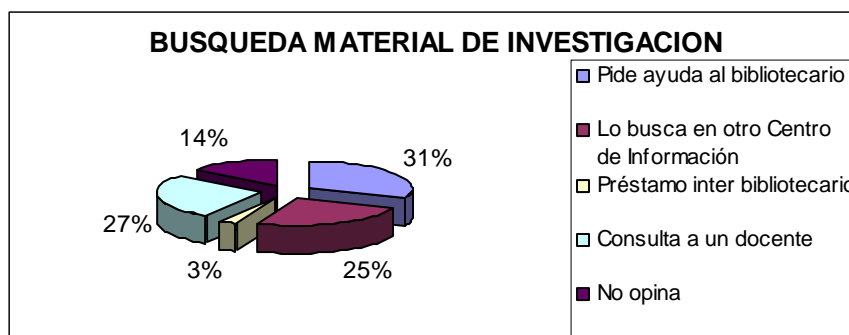
Del total usuarios encuestados, el 40% al bibliotecario responsable. El 26% el catalogo impreso. El 21% ninguno. El 13% catalogo electrónico.

CUADRO 15

15.- Si usted no encuentra el material de investigación en el Centro de Información, ¿qué hace? (Señale solo una opción)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pide ayuda al bibliotecario	62	31%
Lo busca en otro Centro de Información	50	25%
Préstamo Inter bibliotecario	6	3%
Consulta a un docente	54	27%
No opina	28	14%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 15



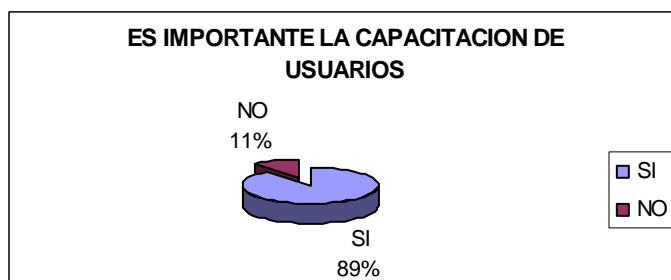
Del total de los usuarios encuestados, el 31% pide ayuda al bibliotecario. El 27% consulta a un docente. El 25% busca en otro Centro de Información. El 14% nada. El 6% préstamo Inter. Bibliotecario.

CUADRO 16

16.- ¿Usted considera que es importante la capacitación para los usuarios en el manejo: Bases de datos bibliográficos, catálogo electrónico y catálogo impreso?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	178	89%
NO	22	11%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 16



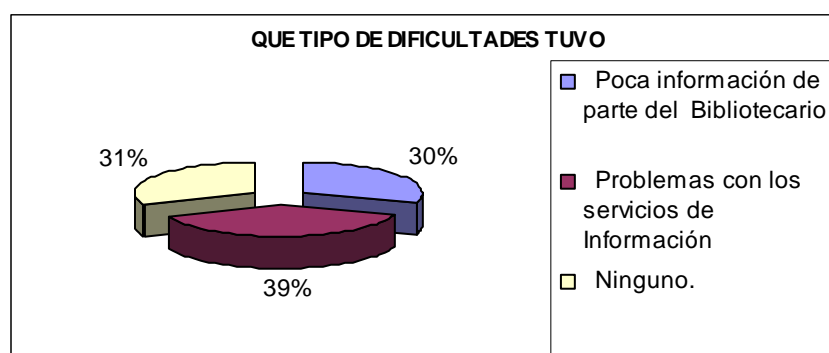
Del total de los usuarios encuestados, el 89% si. El 11% no.

CUADRO 17

17.- ¿Que tipo de dificultades tuvo en el Centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poca información de parte del Bibliotecario	60	30%
Problemas con los servicios de Información	78	39%
Ninguno.	62	31%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 17



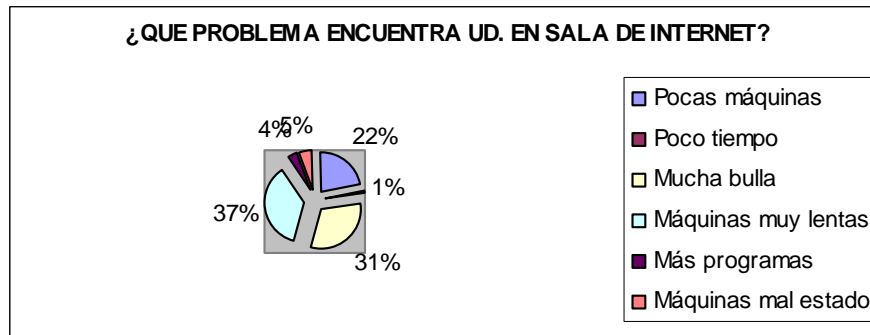
Del total de los usuarios encuestados, el 39% problemas con los servicios de información. El 31% ninguno. El 30% poca información parte del bibliotecario.

CUADRO 18

18.- ¿Que problemas encuentra Ud. en la sala de Internet? Escriba.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pocas máquinas	44	22%
Poco tiempo	2	1%
Mucha bulla	62	31%
Máquinas muy lentas	74	37%
Más programas	8	4%
Máquinas mal estado	10	5%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO 18



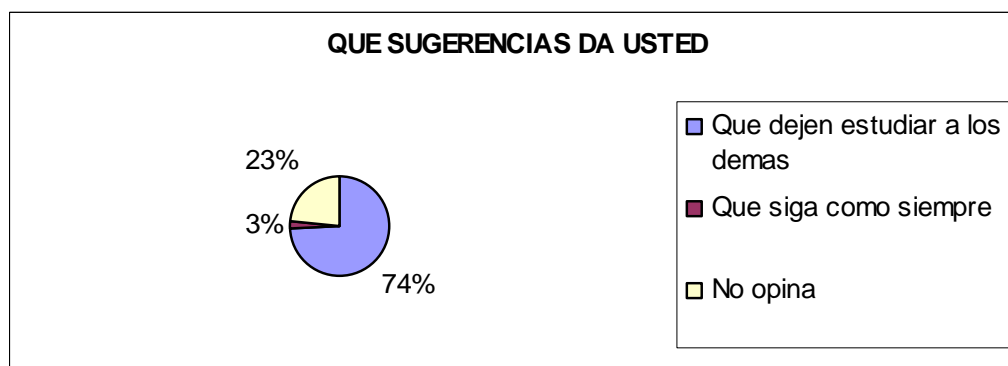
Del total de los usuarios encuestados, el 37% máquinas muy lentas. El 31% mucha bulla. El 22% pocas máquinas. El 5% máquinas mal estado. El 4% más programas. El 1% poco tiempo.

CUADRO 19

19.- ¿Que sugerencias da UD. para los estudiantes que conversan en voz alta, hablan por celular, y comen en el Centro de Información?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Que dejen estudiar a los demás	148	74%
Que siga como siempre	6	3%
No opina	46	23%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No.19



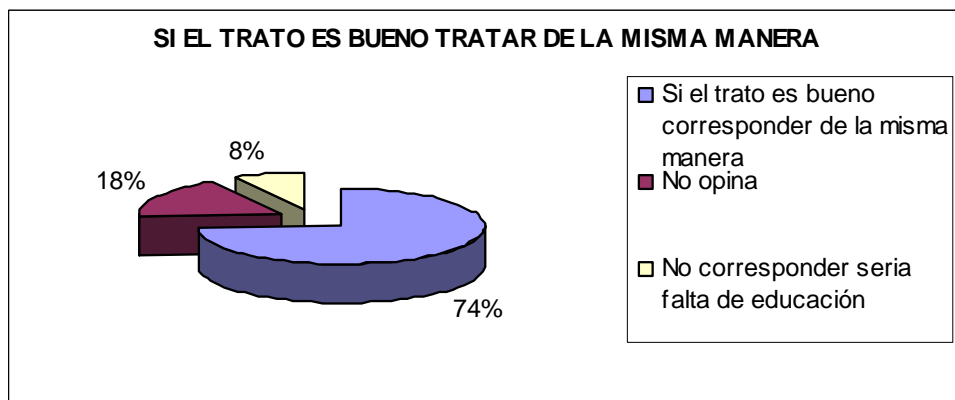
Del total de los usuarios encuestados, el 74% que dejen estudiar a los demás. El 23% no opina. El 3% sigan como siempre.

CUADRO 20

20.- ¿Si le gusta ser tratado con amabilidad y buen humor de parte del personal del Centro de Información, ¿Ud. se comportará de la misma manera con estos trabajadores? Escriba.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si el trato es bueno corresponder de la misma manera	148	74%
No opina	36	18%
No corresponder seria falta de educación	16	9%
TOTAL	200	100%

GRÁFICO No. 20



Del total de los usuarios encuestados, el 74% Si el trato es bueno corresponder de la misma manera. El 18% no opina. El 8% No corresponder seria falta de educación.

MARCO TEÓRICO

1. Definiciones:

Koontz y Donnell, la administración es dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

F. Tannenbaum, es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados, con el fin de que todos los servicios que presta sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa.

Henry Farol, es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

La administración es un elemento esencial de todas las organizaciones, a fin de obtener un comportamiento correcto. El conocimiento tecnológico es importantísimo, básico e indispensable, pero depende sobre todo de la personalidad y del modo de actuar del administrador.

Todas las organizaciones están constituidas por personas, recursos no humanos, recursos físicos materiales, recursos financieros, recursos tecnológicos, recursos de mercados, etc., las personas nacen, crecen, aprenden, viven, trabajan, se divierten y mueren dentro de las organizaciones, las organizaciones son diversificadas, de tamaños diferentes, de características diferentes de estructuras diferentes, de objetivos diferentes, existen organizaciones lucrativas, llamadas empresas y organizaciones no lucrativas como el ejército, la iglesia, los servicios públicos de naturaleza gratuita, las entidades humanitarias, etc.

“La administración se aplica en todo tipo de organizaciones. Las 5 funciones administrativas en torno a las cuales se organiza el conocimiento, la planeación, la

*organización, la integración de personal, la dirección y el control”.*¹

*“Los administradores asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de objetivos grupales. En consecuencia, la administración se aplica lo mismo a organizaciones grandes y pequeñas”*²

La administración trata básicamente sobre planeamiento de la organización, de la dirección y del control de todas las actividades diferenciadas, por la división del trabajo que ocurre dentro de una organización. Así, la administración es algo imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones para existir.

*“Existen por lo menos 4 tipos de habilidades elementales para que el administrador pueda ejecutarlo eficazmente el proceso administrativo:”*³

1.1. Habilidad técnica.- Significa en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas a través de su instrucción, experiencia y educación. (Son las de mayor importancia para el nivel de **supervisión**).

¹ KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global, 12a. ed. México: McGraw Hill, 2003. 7 p.

² KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global, 12a. ed. México: McGraw Hill, 2003. 7 p.

³ KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Op. Cite, 9 p.

1.2. Habilidad humana.- Consiste en la capacidad para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz. (También son útiles en las interacciones con los subordinados).

1.3. Habilidad conceptual.- Significa en comprender las complejidades de la organización global, el ajuste del comportamiento de las personas dentro de la organización. Esta habilidad permite que la persona se comporte de acuerdo con los objetivos y las necesidades de su grupo inmediato. (Mayor importancia, en el nivel **administrativo superior**).

1.4. La capacidad para diseñar soluciones.

2. Funciones administrativas:

“Se ha resumido en cinco funciones básicas: Planeación, organización, integración de personal, dirección y control.”⁴

2.1. Planeación

Procedimiento que implica la seleccionar de misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas.

2.2. Organización

Acción y efecto de organizarse, determinación de cuáles son las actividades a realizar, quién las llevará a cabo, cómo deben agruparse éstas, quién informa a quién, y dónde se tomarán las decisiones.

⁴ KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Op. Cite, 30-33 p.

2.3. Integración de personal

Consiste en ocupar con personas los puestos de la estructura organizacional y mantener esos puestos ocupados, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.

2.4. Dirección

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces. La dirección crea motivación a los subordinados, el liderazgo implica seguidores las personas tienden a seguir a quienes les ofrece medios para la satisfacción de sus necesidades y la selección de los canales de comunicación más efectivos,

2.5. Control

Es la función de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos que se están llevando a cabo conforme se planearon, Ej. Control de gestión.

Asimismo es muy importante en la administración, Coordinación y evaluación:

2.6. Coordinación

“Es la esencia de la administración, para el logro de la armonía de los esfuerzos individuales a favor del cumplimiento de las metas grupales” .⁵

⁵ KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Op. Cite, 33 p.

2.7. Evaluación

“Permite medir el alcance o desempeño de los objetivos propuestos, es decir, determinar si los servicios que se ofrecen en el Centro de Información están cumpliendo su razón de ser, si son funcionales y se adecuan a lo que realmente necesita los usuarios”.

La evaluación debe ser un proceso continuo y eficaz, que permita recabar datos e información constante de cómo se realizan las cosas, porque no es efectivo que un Centro de Información ofrezca muchos servicios, si los usuarios nunca hacen uso de ellos, no satisfacen sus demandas y necesidades por la escasa atención que percibe por el profesional, sino se evalúa lo que existe en ese momento, para ver cuales son las fallas, qué se esta haciendo bien y que se puede mejorar. Ej. Evaluación de resultados.

3. La administración en la actualidad

Es capaz de optimizar de manera constante la utilización de los recursos, su responsabilidad es planificar, coordinar, dirigir, evaluar, exige una continua interrelación con las distintas áreas funcionales de la organización, con una clara orientación hacia la acción y la toma de decisiones. Desarrolla las habilidades gerenciales que le permite diseñar, analizar, implementar y liderar estrategias de manera eficaz en un mundo cada vez más competitivo y cambiante.

Hoy en día es una sociedad compuesta de organizaciones, todas las actividades están dirigidas hacia la producción de bienes (Productos) o a la prestación de servicios (Actividades especializadas) son planeadas, dirigidas y controladas dentro de las organizaciones.

4. Planeación estratégica

Orienta qué se va a lograr, cómo se va a competir, en que mercado se va a participar y con que elementos se va a luchar. Le permite optimizar los beneficios y minimizar sus problemas, riesgos y amenazas. La planeación estratégica es vital, los administradores adecuan los recursos de la organización, con mayor frecuencia la manera óptima de adecuar sus recursos a sus oportunidades, la planeación estratégica es un excelente herramienta gerencial, está diseñada para ayudar a crear la ruta estratégica necesaria, para cumplir con la misión, visión y estrategia de la institución.

Se entiende por planificación al acto de prever y decidir las acciones que nos puedan llevar hasta un futuro deseado, ahora bien al hablar de un plan estratégico nos referimos al proceso de establecer todos los futuros posibles y deseados (que queremos ser) a partir de un diagnóstico interno (fortalezas y debilidades) y un diagnóstico externo (amenazas y oportunidades), es decir un análisis estratégico de un entorno cada vez más cambiante así como los puntos altos y críticos de la empresa a partir de ahí establecer los medios más adecuados (como hacerlo) para conseguir nuestras metas, todo esto con la finalidad de establecer una posición más ventajosa con respecto a nuestros competidores. ⁶

5. Eficiencia en la administración

La eficiencia, es una parte importante en la administración. Esto se refiere a **la relación entre los recursos que se utilizan y el producto**. Se ocupan del empleo eficiente de estos recursos. Por lo tanto, busca minimizar los costos de los recursos.

⁶ MINTZBERG, Henry; BRIAN QUINN, James; VOYER, John. El proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos. Pearson, 1997. 1 p

No basta ser eficiente, si no busca la eficacia. Cuando los administradores alcanzan las metas de sus organizaciones, decimos que son efectivos.

- **Eficacia** tiene que ver con los medios (es el cumplimiento de objetivos).
- **Eficiencia** con los fines (es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos).

Según Peter Drucker *"Eficiencia es proporcionar al cliente la información que busca y sin demora indebida, además es hacer mejor las cosas que se tiene que hacer; mientras que la Eficacia implica hacer bien las cosas pero con un mínimo de recursos y la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes"* ⁷

6. Administración del Centro de Información UDABOL Sede La Paz

La administración del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, como Centro de acceso al conocimiento, es una realidad en la que es necesario canalizar los servicios a un segmento de la población de usuarios y promocionar los servicios que posee. A toda la comunidad universitaria, para apoyar los planes y programas de estudios, mediante la implementación del programa de capacitación de usuarios, **con el cual se incrementará la eficiencia y eficacia de los servicios**, En la UDABOL, SUS TRES PILARES ACADEMICOS FUNDAMENTALES: son la Docencia, Investigación y Extensión Universitaria, de acuerdo a la filosofía tomista se

⁷ DE FARIA "desarrollo organización" Enfoque integral. Limusa México, 1995. 24 p.

traduce en valores y principios de pluralismo, democracia, solidaridad, austeridad, el bien común, la justicia y libertad.

La administración es una herramienta que apoya de manera sustancial a la enseñanza y el aprendizaje de unos y otros. Máximo si es ella quien administra uno de los insumos más importantes para el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura: **“la información”**, por fortuna es un recurso esencial, ya que les permite mejorar sus procesos, productos, servicios y ejecutar una mejor toma de decisiones.

El presente proyecto tiene como propósito dar hincapié a la parte de usuarios, con implementar el programa de capacitación de usuarios, con el cual plantea integrar el uso **de las nuevas tecnologías**, incentivar la investigación, la transferencia de conocimientos y compartir recursos entre las instituciones para el mejoramiento de la Educación Superior Universitaria.

Las comunicaciones y la administración de servicios, es un recurso esencial, ya que les permite realizar una mejor toma de decisiones. Sin embargo, es innegable, muchas veces en la sociedad actual, uno de los principales problemas es la falta de conocimiento que tienen los usuarios sobre dónde, cuándo y cómo pueden acceder a la información.

Es en este momento donde el Profesional de la Información debe preguntarse: ¿Cómo puedo dar a conocer mi Unidad de Información? ¿Cómo informar a los usuarios sobre mis servicios? Este proceso de análisis, tiene como propósito mercadear sus servicios, en este caso, su Unidad de Información y sus recursos, se conoce como mercadotecnia. Se busca satisfacer las necesidades y los requerimientos de los usuarios.

Como profesionales de la información, estar conscientes de la importancia que tiene, realizar un plan de capacitación que permita una mejor comunicación de nuestros servicios y productos de información.

Ser precisos en el proceso de evaluación de servicios y decidir qué queremos comunicar para dar a conocer. Sólo de esta forma beneficiaremos a los usuarios.

Con la implementación del programa de capacitación de usuarios, esta planteado para ayudar crear la ruta estratégica necesaria, para cumplir con la misión, visión y estrategia de la institución. Para lograr este objetivo, la tecnología de la información crea nuevas oportunidades de aprendizaje acceso rápido y eficaz a los recursos informativos que posee, en el momento en que se necesita.

7. El impacto de Internet en las Unidades de Información

Internet es un fenómeno que ha ido cambiando los hábitos socio-culturales de todo el mundo en los últimos años, conviven una amplia gama de usuarios con bastantes ventajas procedentes de mundos muy diversos y con el que desarrollan buena parte de su actividad: el comercio, la educación. Una de las profesiones que más provecho está sacando, es la de quienes se dedican a informar.

Vivimos en la era de explosión de información, que desde la creación de documentos en formato digital, y en especial desde la aparición de la World Wide Web (WWW), han significado un enorme reto para el profesional de la información, no sólo en el acopio y organización de esa información para ponerla al servicio de los usuarios, sino especialmente en diseñar métodos de accesos rápidos y sencillos para recuperar la

información requerida en el momento preciso.

Son múltiples las utilidades que los profesionales de las bibliotecas están extrayendo del Internet, incidiendo básicamente de tres formas distintas.

- ✓ En primer lugar como proveedores de información que son, las bibliotecas tienen a su alcance multitud de recursos interesantes.
- ✓ En segundo lugar, como usuarias de la información disponible a través de la red.
- ✓ En tercer lugar, como proveedoras de acceso a la red para los usuarios.

En general, el usuario que asiste al Centro de Información está acostumbrado a la omnipresencia de Internet.

Servicios básicos de Internet:

Correo electrónico - (E-mail)

Transferencia de archivos- ftp

World Wide Web - WWW, etc.

Permanente contacto con amigos, parientes y colegas alrededor del mundo, a una fracción del coste de una llamada telefónica o correo aéreo.

Jaime Restrepo Cuartas dice: (...) "las bibliotecas dejarán de ser centros complementarios del saber para volverse ejes del sistema educativo, dotadas no sólo de libros y revistas, sino además de salas con todo tipo de medios audiovisuales y centros de información en redes (...) dice además "el momento que estamos viviendo exige que el centro de información esté

conectado y pueda consultar directamente a través de las redes locales e internacionales, que el estudiante tenga las mismas posibilidades de informarse y pueda incluso, competir información con el profesor"(...)

8. Calidad de servicios en el Centro de Información

La nueva filosofía de la gestión de calidad, está cada vez más presente en las Unidades de Información, que defiende la satisfacción del cliente como criterio último de excelencia, ha situado al usuario en el punto de mira de cualquier iniciativa.

Sin embargo es importante los factores definidores de la situación actual que viven nuestras Unidades de Información, el impacto de las nuevas tecnologías, plantea como incógnita principal las nuevas demandas de un usuario cada vez más habituado a trabajar en entornos virtuales, y que requiere para su solución nuevas estrategias de difusión y acceso a la información.

8.1. Principios de calidad

Uno de los principios de calidad es que las organizaciones deben estar pendiente de sus clientes, deben conocer sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requerimientos y exceder las expectativas.

Para mejorar la calidad de los servicios en el Centro de Información. Se analizó el medio ambiente y la importancia actual de los servicios, se define como un factor determinante, debido a que las exigencias de los usuarios son cada vez mayores, pues no sólo evalúan el producto final sino todos los procesos que se realizan para llegar a éste. Así mismo, se hace referencia la incorporación de la filosofía de calidad del servicio en el ámbito bibliotecario y del planeamiento estratégico como la gerencia hacia

la calidad.

Según los principios de calidad y la planificación estratégica, es una necesidad realizar el estudio de usuarios con el propósito de mejorar los servicios del Centro de Información para luego implementar el programa de capacitación de usuarios con los cuales se llegará a ser una Unidad eficiente y eficaz con los servicios, así mismo ser líder y competitiva en el mercado laboral.

Con el cuadro N° 2. Reflejamos, que el 24% de los usuarios no conocen los servicios del Centro de Información, el 76% si.

Con el cuadro N° 14. Reflejamos, que el 26% utiliza el catálogo impreso, el catálogo electrónico el 13%, el 40% busca al bibliotecario responsable, el 21% no opina.

Con el cuadro N° 16, reflejamos, que necesita la capacitación de usuarios el 89%, el 11% no opina.

A raíz de los resultados obtenidos en el estudio de las encuestas realizadas a los usuarios del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, se detectó la falta de capacitación a los usuarios.

A). FORMACIÓN

1. Formación

*“La formación de usuarios se está convirtiendo en una de las actividades más importantes de los Centros de Información. Su interés radica en los cambios tan drásticos que están produciendo en los países, donde la información de los individuos se ha convertido en un proceso continuo”*⁸

Así, la formación es un proceso que se genera y se dinamiza a través de acciones orientadas hacia la transformación de los sujetos; por ello afirma Barbier (1993:17) que "las actividades de formación forman parte de la transformación de los individuos". Justamente desde una visión de la formación en la que el hombre recibe "saberes", el concepto de formación está íntimamente vinculado al de cultura; así se expresa en el planteamiento de Díaz Barriga (1993:48), cuando afirma que "la formación es una actividad eminentemente humana, por medio de la cual el hombre es capaz de recrear la cultura".

1.1. Formación para la investigación

La investigación es una práctica cuya finalidad es la producción de conocimientos, planteamientos de Sánchez Puentes (1991:88) acerca de lo que es la generación de conocimientos.

"La formación de investigadores es, un quehacer académico que tiene por objetivo el enseñar a investigar" (Sánchez Puentes, 1987:56). A su vez, "enseñar a investigar consiste ante todo en la transmisión de saberes

⁸ SANZ CASADO, Elías. Manual de estudio de usuarios. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 37 p.

teóricos y prácticos, de estrategias, habilidades y destrezas" (Sánchez Puentes, 1995:91).

Como nos recordaba recientemente Robert Wedgeworth (1997, p. 45), las palabras del bibliotecario hindú Ranganathan, debe ser la de "ahorremos tiempo al lector". Nunca ha sido este refrán más importante que hoy en día, en el acceso a la información se ve seriamente afectado por el nivel de crecimiento que experimenta la producción científica y que repercute en un incremento del tiempo y dedicación necesarios en los procesos de búsqueda y de localización de la información.

Así, la "formación para la investigación" es conceptualizada como un quehacer académico consistente en promover y facilitar, de manera metódica, el acceso a los conocimientos y el desarrollo de las habilidades, hábitos y actitudes que demanda la realización de la práctica denominada "investigación".

"La formación de usuarios no debe ser una actividad esporádica e improvisada. Precisa de una Dirección, Coordinación y Supervisión, y establecimiento de una planificación y/o programa". 9

"Se entiende como usuario de la información a todas las personas que hacen uso de esta, basadas en necesidades propias. Se parte del ser social en si misma para ubicarlo luego en su sistema de información" 10

9 LOPÉZ GÓMEZ, ibidem, 73 p.

10 RENDON JIRALDO, N. E., La formación de usuarios de la información: Una propuesta curricular, 2000. 96 p.

Si bien es cierto, estas definiciones explican el concepto de usuario, es importante conocer su tipología y categorización. Con respecto a la tipología, los usuarios se clasifican en internos y externos.

Los usuarios internos son todas aquellas personas que forma parte de la institución.

Los usuarios externos están constituidos por las personas ajenas tales como: Investigadores profesionales, investigadores aficionados, estudiantes y ciudadanos en general.

1.2. Formación de usuarios en el Centro de Información UDABOL Sede La Paz

Con la formación de usuarios, se logrará el fortalecimiento de los servicios para la investigación, la docencia y la extensión universitaria, como parte esencial del desarrollo académico y científico, con la introducción de las nuevas tecnologías y el estímulo al auto estudio. En este nuevo esquema el Centro de Información se convertirá en un elemento facilitador de la información, enseñanza, aprendizaje e investigación, buscando un cambio de conducta o actitud de los docentes y estudiantes con respecto al manejo e importancia de la información.

Plantea formar usuarios autónomos en la búsqueda de información, para utilizar de forma adecuada y eficiente de los diferentes recursos informativos y servicios que posee el Centro de Información, a partir de los siguientes objetivos:

1.2.1. Objetivos generales

1. Dar a conocer al estudiante nuevo, el papel que desempeña, el Centro de Información en el proceso de su formación profesional.
2. Propiciar que los estudiantes nuevos desarrollen habilidades en el manejo de las obras de consulta, bases de datos, catálogo en línea, hemeroteca, publicaciones periódicas, acervo general y nuevas tecnologías de información como la Internet, que le faciliten el acceso y recuperación eficiente de información documental.

1.2.2. Objetivos específicos

- Sensibilizar y motivar a los usuarios para que reconozcan a la información como un recurso estratégico, para el autoaprendizaje en la generación del conocimiento, y la toma de decisiones.
- Desarrollar habilidades para llevar a cabo una gestión integral en el uso de la información que incluye la selección, la recuperación, la interpretación y la evaluación crítica con apoyo de los sistemas informáticos y las telecomunicaciones.
- Ofrecer a los usuarios los elementos necesarios para fomentar una actitud crítica, analítica e interpretativa en el manejo integral de la información.
- Fomentar el uso apropiado de los recursos y servicios del Sistema de Bibliotecas y las redes de información nacionales e internacionales.

B). CAPACITACIÓN

1. Capacitación

Capacitación. Acción y efecto de capacitar.

Capacitar. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Es un programa organizado y dirigido por el Centro de Información con el propósito de mejorar, los conocimientos y destrezas de los usuarios y lograr a que se perfeccionen en el manejo de las herramientas, que posee el Centro de Información.

1.1. Objetivos de capacitación

Implementación del programa de capacitación de usuarios, el cual es de suma importancia, para mejorar la calidad de servicio, los cuales deben ser indicados claramente, bien definidos son de una gran ayuda para permitir que los capacitados sepan lo que se espera de ellos. Por ello se constituye un pilar fundamental para la institución.

La capacitación no solo se debe considerar como un instrumento, sino debe lograr que se realice con mayor eficiencia a menor costo.

1.2. Determinación de las necesidades de la capacitación

Se realizó una investigación para detectar las falencias que tiene el Centro de Información, mediante la aplicación del cuestionario a usuarios estudiantes. Los cuales se han reflejado la falta de capacitación de usuarios en el manejo de los recursos informativos. Usuarios encuestados el 40% al bibliotecario responsable, 26% catálogo impreso, 21% ninguno y 13%

catálogo electrónico.

1.3. Métodos de capacitación

Desarrollar habilidades para elaborar planes de capacitación, mediante una adecuada detección de necesidades, una vez que se ha determinado las falencias del usuario, se han establecido las técnicas que se utilizarán para solucionar los problemas, Mediante las técnicas de exposiciones de manuales de adiestramiento.

Así mismo hay las técnicas más comunes de capacitación son:

- ✓ Cursos
- ✓ Seminarios
- ✓ Conferencias
- ✓ Asesorías
- ✓ Talleres
- ✓ Simposios
- ✓ Paneles

1.3.1. Cursos

Para desarrollar el curso se debe tener sesiones de integración de grupos y dar a conocer los objetivos que tendrá el curso, La información se dará por módulo de instrucción y la evaluación será continua y constante.

1.3.2. Seminarios

Se realizará en reuniones de trabajo debidamente planeados donde los participantes deben perseguir los mismos intereses.

Se requiere de un coordinador que reúna al grupo que seleccione los temas, además establecer a los objetivos. Para ello se debe presentar una agenda de trabajo, en las cuales se deben formar grupos. Las actividades del seminario pueden ser exposiciones, planteamiento de problemas y establecer conclusiones.

1.3.3. Conferencias

Se requiere un especialista calificado para exponer el tema. Para realizar es necesario presentar información, identificar los problemas, presentar soluciones y promover la participación del público.

1.3.4. Asesorías

La asignación de un especialista que dé consejos sobre problemas específicos en el área de trabajo. Se debe determinar en qué campo se desea orientar y determinar un programa para realizar la asesoría. Establecer los objetivos, a medida que se avanza debe existir la participación de los grupos. El asesor brindará información y hará que las personas analicen las decisiones que van a tomar.

1.3.5. Talleres

Es la reunión de un grupo de personas que hace los análisis de los problemas que se plantean e indican los miembros del grupo. Las personas deben participar de forma activa para lograr los objetivos propuestos. Para la realización de talleres es necesario establecer las metas y los procedimientos que se van a utilizar, se deben contar con un coordinador y

material a utilizarse.

Para el desarrollo del taller se comienza con la determinación de problemas planteadas por el grupo. El coordinador supervisará el trabajo que realice el grupo, estimulando para presentar los resultados obtenidos.

1.3.6. Simposio

Es un grupo de profesionales especializados en un campo determinado que exponen sus conocimientos, para ello se elige un tema específico.

Para el inicio del simposio se debe presentar el tema a desarrollar, conceder la palabra de acuerdo a un orden establecido, una vez terminadas las exposiciones se debe hacer un sintaxis de las principales ideas para luego dar paso a las preguntas. Estos simposios se realizan para ampliar el conocimiento del tema y conocer los diferentes puntos de vista acerca del tema en cuestión.

1.3.7. Panel

Es una reunión de varias personas donde se expone ideas sobre un tema, es igual a un simposio pero con la diferencia que en este caso se puede dialogar, conversar y además debatir entre ellos mismos.

Para realizar un panel es necesario elegir un tema, seleccionar a los panelistas y hacer previa reunión. El coordinador será el encargado de conducir el dialogo lo cual evitará dar opiniones propias, el coordinador invitará a los panelistas a que den su idea de manera resumida para luego al final destacar los puntos más importantes de la conversación.

2. Programas de capacitación

Se realizará con el propósito de mejorar la calidad de servicio para la comunidad de usuarios. Se crearán los objetivos que se quiere lograr a través de la aplicación del programa, es necesario considerar.

- Determinar las necesidades de la capacitación.
- La falta de capacitación no permite el logro de los objetivos.
- Plazo en que tiempo los usuarios requerirán la capacitación y aplicar lo aprendido.

2.1. Desarrollo de un programa de capacitación

Para el desarrollo de un programa de capacitación, es imprescindible llevar un control del mismo, para poder evaluar y ver si cumplió con los objetivos propuestos. Para esto se debe realizar lo siguiente:

- a) **Controlar los eventos.**- es una actividad importante ya que los logros de los objetivos, dependerán en gran medida de las eficiencias en la coordinación de las actividades.

Para ello se debe:

- Determinar el calendario de eventos que se van a desarrollar.
- Realizar un informe diario del evento para saber cómo se está desarrollando la actividad.

- b) **Control de los participantes.**- Se emplea para verificación de la asistencia de los usuarios al curso, se realiza con los siguientes instrumentos:

- ❖ Lista de asistencia.

- c) **Control de equipo.**- Es de contar con todo equipo y material necesario para el desarrollo del evento de capacitación.
- d) **Evaluación.**- Es un proceso continuo en que medida se están cumpliendo los objetivos que se propusieron e identificar los beneficios que obtenga con la capacitación. Mediante esta evaluación se logrará los siguientes objetivos:
 - ✓ Determinar la eficiencia del programa.
 - ✓ Ver aspectos positivos y negativos para que se pueda corregir.
 - ✓ Conocer la eficiencia de los participantes.
 - ✓ Detectar la deficiencia de los participantes.

2.2. Lugares de capacitación

La capacitación se realizará en diferentes ubicaciones como el auditorium y en los ambientes del Centro de Información.

2.3. Materiales de capacitación

Estos incluyen manuales de capacitación, los materiales deben estar escritos con claridad. Esto significa que deben tener buenos índices, estar escritos para la audiencia adecuada con un mínimo de vocabulario especial y disponible para cualquiera que los necesite.

3. Capacitación a usuarios del Centro de Información

UDABOL Sede La Paz

El objetivo es suministrar a los usuarios las habilidades y las herramientas necesarias, de forma eficiente. Está dirigido a la comunidad global de

usuarios de la Universidad de Aquino Bolivia.

Este servicio se orienta principalmente al desarrollo de habilidades en el manejo del Centro de Información y de sus recursos de información para así apoyar las estrategias de mejoramiento del aprendizaje en la educación universitaria, formar usuarios autónomos en la búsqueda de la información.

El programa de capacitación de usuarios esta diseñado esencialmente para satisfacer las necesidades internas de gestión de la propia institución.

3.1. Plan de implementación del programa de capacitación de usuarios

- ✓ **“Fase de diagnóstico y de lanzamiento”**, donde se tiene que concebir la forma en que el programa de capacitación pueda manejar los aspectos gerenciales como también los operativos.
- ✓ **“Fase de la implementación”** que consiste en divulgar el funcionamiento del programa de capacitación a toda la comunidad de usuarios de la universidad, estos deben conocer de forma adecuada.
- ✓ **“Fase de operación del programa”**, en donde se puede detectar innumerables oportunidades de mejora continua.
- ✓ **“Fase de mejora continua”**, puede ser vista como algo “inevitable”, pues si el programa de capacitación de usuarios logra seguir la progresión de manera eficiente, se llega a un nivel de continuo revisionismo, auto crítica y reflexión, cuyos resultados conducen a cambios progresistas.

El éxito de las fases, dependerá mucho de los factores de tipo conductual,

entre los cuales se pueden nombrar los siguientes:

- Compromiso por parte de las autoridades superiores.
- Crear mecanismos para el “cambio de mentalidad”, ya que es difícil y requiere tiempo y constancia.
- Crear una visión desde la fase inicial del desarrollo del programa de capacitación para que sea comprendida a cabalidad.

3.2. Mejoramiento continuo

Se logra a través de todas las acciones diarias, por pequeñas que estas sean, que permiten que los procesos y la institución sean más competitivas en la satisfacción del usuario. Por lo que es importante el mejoramiento continuo.

C) ENTRENAMIENTO

1. Entrenamiento

Entrenamiento. Acción y efecto de entrenar.

Entrenar. Preparar, adiestrar personas, especialmente para la práctica de un deporte.

Con el entrenamiento, es para incrementar el desempeño de usuarios, tiene como premisa utilizar al conocimiento tecnológico, servicios y productos que cubren sus requerimientos.

El éxito en la gestión gerencial es que la institución utiliza, es directamente proporcionar al conocimiento tecnológico de sus usuarios y al uso de ellos. Es por ello se proyecto en capacitar usuarios.

- **Planificación** - Definir las metas para el proyecto, los procesos y las soluciones implementadas.
- **Análisis** - Comprender los procesos y las necesidades de los usuarios para desarrollar la estrategia de entrega y los cursos que serán dictados.
- **Desarrollo** - Elaborar los materiales y documentos de apoyo para los usuarios, incluyendo procedimientos de trabajo, conceptos, ejercicios, manuales del instructor y evaluaciones.
- **Entrega y prueba** - Una vez desarrollados, se trabaja en el

perfeccionamiento de los cursos y documentos.

- **Transferencia de Conocimiento** - Transferir el conocimiento y la metodología al equipo del cliente y trabajar en crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.

2. Entrenamiento a usuarios del Centro de Información UDABOL Sede La Paz

Es fundamental tener bien claro la metodología de entrenamiento y experiencia, utilizar el plan de entrenamiento adecuado para su implementación, teniendo en cuenta sus diferentes tipos de usuarios.

Para ello se debe realizar los siguientes entrenamientos:

❖ Entrenamiento de habilidad

Habilidad humana trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz.

Habilidad conceptual comprender las complejidades, las personas se comporten de acuerdo con los objetivos y las necesidades de su grupo inmediato.

❖ Entrenamiento de técnica

Técnica.- Utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de sus tareas específicas a través de su instrucción, experiencia y educación.

D). USUARIO

1. Usuario

Según el Pequeño Larousse: Usuario es el que habitualmente utiliza una cosa y Lector es el que lee.

Según Buonocore usuario: Son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios.

“El usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades” ¹¹

“Se pueden definir, como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos principalmente estadísticos y su consumo de información”. ¹²

“Se entiende como usuario de la información a todas las personas que hacen uso de esta, basadas en necesidades propias. Ser parte del ser social en si misma para ubicarlo luego en un sistema de información”. ¹³

1.1. Estudio de usuarios

En la década de 1920, en Estados Unidos surgen los primeros estudios de usuarios, los cuales contemplaban información básica sobre el tema. Es a partir de los años 60, después de la segunda guerra mundial y de los avances tecnológicos, se da la necesidad de gestionar de forma eficaz los

¹¹ SANZ CASADO, Elías. Op. cite 19 p.

¹² SANZ CASADO, Elías. Op. cite. 31 p.

¹³ N.E. Rendon Jiralde. *La formación de usuarios de la información: Una propuesta curricular, 2000.* 96 p.

recursos de información, para satisfacer las carencias documentales, ante esta situación, se produjo un cambio en forma de administrar los recursos administrativos.

La UNESCO (1981) se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "*estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones*".¹⁴

Elías Sanz (1994) explica que son "*el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información*".¹⁵

Elías Sanz (1993) establece como sus objetivos: el conocimiento de los hábitos y necesidades informativas de los usuarios; potenciar los recursos de los centros de información existentes (análisis y evaluación de fondos y servicios); formación de usuarios; evaluación de sistemas nacionales de información, "*con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten*"¹⁶

14 SANZ CASADO, Elías. "La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente". En Revista General de Información y Documentación. Vol. 3 (1). P. 158.

15 Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental). París: UNESCO, 1981.

16 SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. p.³⁷.

Por último, comprender cómo funcionan los colectivos investigadores: *"Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que*

*Se están destinado a esta actividad"*¹⁷

La UNESCO (1981) les asigna los siguientes objetivos: el conocimiento del uso de un centro de información; la realización de un modelo proyectivo del comportamiento de los usuarios; el análisis de los cambios en el suministro informativo; el conocimiento de las razones de uso del sistema y la relación entre los hábitos informativos con la profesión del individuo".

18

Podemos afirmar que el conocimiento de los usuarios en su consumo documental se consigue:

1. **Planificar y diseñar** centros de información que respondan a las necesidades reales de los usuarios, la UNESCO indica que para planificar un sistema de información de un país es preciso conocer las necesidades informativas de la población.

2. **Evaluar** el funcionamiento del Centro de Información sus puntos débiles y, en su caso, rediseñar el conjunto de servicios y productos que oferta para la optimización de sus recursos, para luego

¹⁷ Ibidem. P. 164.

¹⁸ UNESCO. Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental). París: UNESCO, 1981. P. 12.

aumentar el grado de satisfacción de sus clientes. Está directamente unido a la medición de la eficacia

No obstante, la correcta identificación de usuarios es la clave para el logro de objetivos, ya que *"el éxito de una biblioteca o centro de documentación dependerá de la correcta definición de las necesidades de sus usuarios y de las categorías de personas a las que se dirigen"*.¹⁹

*"El estudio de usuario es un elemento importante porque es el eje fundamental en el servicio de información. En resumen se la puede definir como un estudio que tenga relación con la utilización de la biblioteca, en uno o todos sus aspectos, que tratan de analizar cualitativa y cuantitativa los hábitos de información de los usuarios"*²⁰

2. La sociedad de la información

La sociedad de la información es la transformación del conocimiento, la inteligencia, el talento y la conciencia humana son centros máximos de interés. La ciencia y la técnica han ido suministrando soluciones y aportando desarrollos en torno a la creación de inteligencia artificial y virtual.

Se desarrollan las condiciones técnicas para una comunicación horizontal y global, primera red Arpanet 1969, red abierta a los centros de investigación, los científicos comenzaron a utilizar para sus fines,

¹⁹ UNESCO. Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental). París: UNESCO, 1981. P.472.

²⁰ BUSTAMANTE PACO, Sikorina. Estudio de usuarios: Sección especializada de la biblioteca "Costa Rojas" del Banco Central de Bolivia. (Tesis) UMSA La Paz. 2000. 35 p.

investigación oficial, comunicación científica, 1990 se clausuro Arpanet y comenzó la era de Internet.

3. La sociedad del conocimiento

Una sociedad, que primero adquirió el conocimiento teórico sobre el empírico (Bell, 1997); que trabaja en red y procesa gran cantidad de información, gracias a la tecnología de la información y las comunicaciones (Bueno, 1997), se extiende cada vez mas hacia una interdependencia creciente de las revoluciones de la biología y la microelectrónica, (Castells, 200); que ha pasado a la creación y gestión del conocimiento tácito sobre el explícito (Nonaka, 1991); en que el valor en la economía se crea básicamente con recursos intangibles, basados en el conocimiento, en todas sus dimensiones, en el talento y la imaginación (Bueno, 2001).

Se puede definir el sistema de conocimiento como el sistema que integra la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, se apoya en la estructura que genera las interacciones entre el sistema científico, representado por la universidad y los centros de investigación; el sistema tecnológico representado por centros de desarrollo y transferencia tecnológica entre la universidad y la industria; el sistema productivo, representado por la industria en sentido amplio y el sistema Publico - institucional, representado por las instituciones públicas y privadas (Kodama, 1992)

4. La sociedad del aprendizaje

En una sociedad del aprendizaje, las comunidades, empresas y organizaciones avanzan gracias a la difusión, asimilación, aplicación y sistematización de conocimientos.

En concreto, nos referimos a la era de la información o a la sociedad del conocimiento y a la sociedad del aprendizaje. Estas tres expresiones pretenden representar a la sociedad moderna; Esta nueva sociedad y a esta nueva economía, que llevan como adjetivos información, conocimiento y aprendizaje, representan el triunfo, tiene que ver con la creación del valor en los mercados por las organizaciones o instituciones a través, fundamentalmente, de los procesos de transformación basados en los conceptos llamados intangibles.

En los conceptos de información, de conocimiento y de aprendizaje se está poniendo el énfasis al desarrollo intelectual, el conocimiento es adquirido, aplicado, distribuido, reconocido, memorizado y poner el conocimiento en acción.

Los procesos para aprender a aprender son fundamentales para que la sociedad del conocimiento pueda ir pasando a la sociedad del aprendizaje, traspasa el ámbito de la inteligencia humana para pasar al de la inteligencia organizativa, ser y saber natural al ser y saber artificial.

Sin embargo, lo que importa mas que el acceso, es el uso que se le dé a la información. La información es solo la representación o codificación del conocimiento. El aprendizaje se logra a través de la transformación de esos

conocimientos.

5. Estudio de usuarios del Centro de Información UDABOL Sede La Paz

Estudio de usuarios precisa la realización de la investigación exhaustiva a la comunidad de usuarios, en su consumo documental, para una gestión de la calidad. Se alcanza mediante los objetivos, planificación, evaluación y captar nuevos clientes. Cabe señalar que estos necesitan la información para actividades muy diversas, por lo tanto, conocer a fondo lo que ellos buscan, resulta fundamental para garantizar un buen servicio.

Según el planteamiento del proyecto se identifica a los usuarios de cuatro Centros de Información de la Universidad de Aquino UDABOL Bolivia de las ciudades (Cochabamba, Oruro, Santa Cruz, se efectuó el estudio del usuario de manera general, en cambio a la Sede La Paz, se le realizó un estudio profundo para establecer su tipología y reconocer sus necesidades informativas, a partir de las siguientes evaluaciones de Centro de Información y evaluación de usuarios:

“La correcta identificación de usuarios es la clave para el éxito de los sistemas de información en una gestión inspirada en la calidad total y con este planteamiento aplicamos una metodología a un estudio concreto de casos en uno de los momentos más fructíferos de la industria de la información”.²¹

²¹ Santaella Ruiz, Rita Dolores, 2005, *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>

Evaluación del Centro de Información	Evaluación de usuarios
-Circulación del fondo documental	-Identificar las necesidades informativas.
-Conocer los temas más demandados.	-Identificar las categorías de usuarios: estudiantes docentes y administrativos, área que más información demanda.
-Integrar usuarios para ofertar, nuevos servicios	-Crear un gráfico que refleje las áreas de investigación y la temática que interesa. (Estadísticas)
-Conocer las investigaciones sobre la universidad que tiene como fuente primaria.	-Determinar la participación de categorías de usuarios.
-Evaluar la calidad del servicio basándonos en el flujo de asistencia y de consulta del fondo documental	-Evaluar como solicitan el fondo documental o material de investigación.

La selección de la población de nuestro estudio de usuarios se basa en tres criterios: institucional, geográfico y cronológico.

5.1. Marco institucional

El estudio de este proyecto se centra en el análisis de los usuarios del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, a través de cuatro ciudades: Cochabamba, Oruro Santa Cruz y La Paz. Cuatro centros claves en la recopilación y recuperación de información.

5.2. Marco geográfico

Los centros de información analizada se sitúan entre las ciudades más importantes de Bolivia, al constatar un vacío en cuanto se refiere al estudio de usuarios, en el conocimiento de los hábitos en el consumo de información, y en la utilidad de estos Centros documentales como fuentes de información primaria.

5.3. Marco cronológico

1995, fue acreditada como Universidad plena, mediante la R. M. Nro. 288/01 con la apertura de su primera sede en la ciudad de La Paz, desde su fundación han transcurrido 14 años, en este tiempo se crearon las otras Unidades Académicas de la Universidad de Aquino Bolivia, Una vez seleccionada la población objeto de estudio, se eligió un método de recogida de datos.

En el presente proyecto se utilizó la observación directa, cuestionario como método más común de acopio de datos. No obstante, existe una extensa tipología, sin embargo se utilizó las estadísticas de consulta del fondo documental, estadísticas de usuarios consulta Internet y las estadísticas de usuarios por área temática.

La investigación utilizó como fuente de datos al total de la población de la Universidad de Aquino UDABOL Sede La Paz, de 4.700 de la comunidad de usuarios de los cuales se les ha entrevistado a 200, Usuarios del Centro de Información.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

La administración es una herramienta que apoya de manera sustancial a la enseñanza y el aprendizaje. Máximo si es ella quien administra uno de los insumos más importantes para el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión universitaria. **“la información”**, por fortuna es un recurso esencial, ya que les permite mejorar sus procesos, productos, servicios y ejecutar una mejor toma de decisiones.

En la actualidad, la gestión de calidad está cada vez más presente en las unidades de información, que defiende la satisfacción del cliente como criterio último de excelencia, ha situado al usuario en el punto de mira de cualquier iniciativa, la situación actual que viven nuestras unidades, el impacto de las nuevas tecnologías, plantea como incógnita principal las nuevas demandas de un usuario cada vez más habituado a trabajar en entornos virtuales, y que requiere para su solución nuevas estrategias de difusión y acceso a la información.

Uno de los principios de calidad es que las organizaciones estar pendiente de sus clientes, deben conocer las necesidades actuales, futuras y satisfacer los requerimientos y exceder las expectativas.

Para mejorar la calidad de los servicios en el Centro de Información. Se analizó el medio ambiente, y la importancia actual de los servicios, se define la calidad en los servicios como un factor determinante, debido a que las exigencias de los usuarios son cada vez mayores, pues no sólo evalúan el producto final sino todos los procesos que se realizan para llegar a éste. Así mismo, se hace referencia la incorporación de la filosofía

de calidad del servicio en el ámbito bibliotecario y del planeamiento estratégico como la gerencia hacia la calidad.

Según los principios de calidad y la planificación estratégica, es una necesidad realizar el estudio de usuarios con el propósito de mejorar los servicios del Centro de Información para luego implementar el programa de capacitación de usuarios con los cuales se llegará a ser una Unidad eficiente y eficaz con los servicios que posee el Centro de Información, así mismo ser líder y competitiva en el mercado laboral.

Por último, a raíz de los resultados obtenidos en el estudio de las encuestas realizadas a los usuarios del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, se detectó la falta de capacitación a los usuarios en el manejo de las bases de datos y otros.

El presente proyecto tiene como propósito dar hincapié a la parte de usuarios, con la de implementar el programa de capacitación de usuarios, con el cual plantea integrar el uso **de las nuevas tecnologías**, incentivar la investigación, la transferencia de conocimientos y compartir recursos entre las instituciones para el mejoramiento de la Educación Superior Universitaria.

Donde el profesional de la Información debe estar consciente, de la importancia que tiene dar a conocer a la comunidad de usuarios sobre los servicios que tiene el Centro de Información, asimismo debe busca satisfacer las necesidades y los requerimientos. La importancia que tiene la implementación del programa de capacitación, los cuales permitirá una mejor comunicación de nuestros servicios y productos de información.

La implementación del programa de capacitación de usuarios se ve una

necesidad pues el cual permitirá una administración eficiente y eficaz, se verá la satisfacción de los usuarios, se reflejará en el incremento de usuarios con las estadísticas.

1.1. Formulación del problema

¿Al capacitar usuarios en la búsqueda automatizada de información, mejorará en este el conocimiento del fondo bibliográfico para realizar sus consultas e investigaciones?

1.2. Objetivo general

Diseñar un programa de capacitación de usuarios, para **contribuir** en el mejoramiento y desempeño organizacional del Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

1.3. Objetivos específicos

- Con la implementación del programa de capacitación de usuarios, quiero **lograr**, en formar usuarios autónomos en la búsqueda de información automatizada, **contribuir** para llevar a cabo una gestión integral en el uso de la información que incluya la selección, la recuperación, la interpretación y la evaluación crítica con apoyo de los sistemas informáticos y las telecomunicaciones.

- Formar una interacción efectiva entre el sistema de Bibliotecas y las actividades de investigación, docencia y extensión.

1.4. Alcances de la investigación

Espacial. El ámbito geográfico en el que se desenvolverá la investigación en la ciudad de la Paz, Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

Temporal. El marco de la investigación se limitará a las gestiones de 2008 a 2012.

Temático. La temática se desarrollará en la capacitación de usuarios, del Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

1. Justificación del tema

El presente proyecto apoya su estudio al estudio de usuarios, Hoy en día vivimos en la era de la información y los avances de las nuevas tecnologías, los cuales representa para la sociedad de la información una gran responsabilidad ya que afecta nuestra manera de trabajar y comunicarnos.

La sociedad de hoy debe conocer las herramientas, habilidades, recursos y servicios de información, que les permita localizar en el momento oportuno y preciso.

El usuario y la utilización de la información hoy en día, se ha convertido en un tema importantísimo, el conocer los hábitos de información de usuarios nos permite suministrarles la información que precisen en el momento adecuado.

Con el diseño de un plan estratégico, para capacitar usuarios para la administración eficaz y eficiente del Centro de Información UDABOL Sede La Paz, facilitará con planes de acciones para el logro de los objetivos, en la administración óptima de los recursos y servicios de información.

1.1. Justificación científica

La administración científica es el concepto de eficiencia que significa la correcta utilización de los recursos, es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los individuos, trabajan en grupos de manera eficiente.

“Frederick Winslow Taylor, reconocido como padre de la “administración científica” su principal interés fue la elevación de la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción y salarios más altos a los trabajadores, a través de la aplicación del método científico. Sus principios es el uso de la ciencia, la generación de la armonía y cooperación grupales, la obtención de la máxima producción y el desarrollo de los trabajadores”. ²²

“La administración científica es el uso del método científico para definir la “única mejor forma” para llevar a cabo un trabajo”. ²³

El mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones, todas las actividades dirigidas hacia la producción de bienes (Productos) o a la prestación de servicios (Actividades especializadas) son planeadas, dirigidas y controladas dentro de las organizaciones. Todas están constituidas por personas y por recursos no humanos como recursos físicos materiales, recursos financieros, recursos tecnológicos, recursos de mercados, etc. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones para existir.

1.2. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se sitúa en la aplicación de la teoría y conceptos básico de la calidad, que forman una herramienta eficaz en la institución, cuyo enfoque está basado no sólo en la satisfacción del cliente,

²² KOONTZ, Harol; WEHRICH, Heinz. 2004. administración una perspectiva global, México, 12 ed. McGraw-Hill, p. 1

²³ Robinnns, Stephen P. 1994. Administración teoría y práctica. México, Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., p. 32

sino del desempeño global a través del aprovechamiento óptimo de sus recursos; encontrará soluciones y explicaciones a problemas internos, externos y del comportamiento organizacional de la institución, fortaleciendo todas las áreas que intervienen en el desarrollo de sus actividades.

1.3. Justificación económica

Con la implementación del programa de capacitación de usuarios en el Centro de Información, lo cual conlleva a proporcionar un mejor servicio a la comunidad universitaria UDABOL Sede La Paz, hace que la universidad sea más productiva económicamente y permitirá el incremento de la población de usuarios. Asimismo justifica la inversión económica que hizo, la universidad tanto en el (fondo documental, mobiliario, equipos, ampliación de la infraestructura y capacitación de usuarios).

1.4. Justificación social

La implementación del programa de capacitación de usuarios permitirá mejorar sus servicios del Centro de Información, el presente trabajo beneficiará a la población de usuarios de la Universidad de Aquino Bolivia a tener un resultado óptimo, que la institución pueda llevar a cabo sus actividades adoptando una postura amigable con la comunidad de usuarios, tomando en cuenta casos especiales y analizando de forma individual y tomando decisiones a partir de dicho análisis. Se busca mejorar las condiciones de la organización en base a un método orientado al logro de objetivos.

1.5. Justificación técnica

El uso de herramientas actuales y establecer normas y procedimientos, los cuales permitirá que la institución, mejore la calidad de servicios.

1.6. Justificación práctica

La investigación, de acuerdo con los objetivos planteados permitirá a la Universidad Aquino Bolivia Sede La Paz, mejorar la actual organización, con el diseño del programa de capacitación de usuarios, dando una alternativa a la Universidad para lograr obtener resultados satisfactorios con un buen manejo de sus recursos y una nueva visión.

METODOLOGÍA

1. Metodología

Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición.

Para el presente proyecto de investigación se utilizó el método deductivo, se estudió los motivos por los cuales se ha elaborado el diseño de un plan estratégico de capacitación de Usuarios para la administración eficaz y eficiente del Centro de Información-UDABOL Sede La Paz.

Es de tipo descriptivo porque analiza ampliamente el tema de estudio. Además presenta una visión **cuantitativa**, se evalúa la realidad de los servicios, a través del análisis de los instrumentos de recolección de información: La observación, las entrevistas no estructuradas y el cuestionario.

Asimismo, tiene un enfoque **cuantitativo** debido a que se recopilaron y analizaron los datos de las boletas de préstamo, para determinar aspectos relacionados con el consumo de la información.

Para la percepción de información y requerimientos de los usuarios, se realizó:

- Entrevistas a la comunidad Universitaria (personal ejecutivo, estudiantes, docentes y personal administrativo)
- El cuestionario.

1.1. Método

Modo de decir o hacer con orden, explicadas por un marco teórico que serán aplicadas a la realidad concreta, utilizando el método deductivo. Por lo tanto las teorías sobre administración, planificación estratégica y estudios de usuarios de información y la calidad de servicio al cliente, se estudió y evaluó para aplicarlos al Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

Método deductivo

*“Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”.*²⁴

1.2. Análisis del universo o población

En base a los objetivos del tema de estudio, se maneja las entrevistas, el cuestionario y la recopilación de documentos necesaria, de la siguiente forma:

- Análisis de situación, es decir, todos aquellos factores que se relacionan con su entorno.
- Reflexión sobre la comunidad de usuarios.
- Estudio de las boletas de préstamo del fondo documental.
- Comparación de las estadísticas.

²⁴ MENDEZ Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología. 2ª ed. Kimpres Ltda... Santa fe de Bogotá. 1995. 131 p.

Como unidad de análisis tomamos en cuenta a toda la población de la Universidad Aquino UDABOL Bolivia, de manera general y más profundo a la Sede La Paz, lo cual asciende a la totalidad de 4.700 personas.

Determinación de la población:

- Alumnos matriculados 4.300
- Docentes 300
- Entre personal ejecutivo y administrativo 100

1.3. Muestra o población de estudio

"Para el análisis de datos se sacó una muestra de la población de acuerdo a la fórmula de Munich y Angeles".²⁵

La variabilidad es la probabilidad (o porcentaje) con que se aceptó y se rechazó la investigación. El porcentaje con que se aceptó se denomina variabilidad positiva y se denota por **p**, y el porcentaje con el que se rechazó es la viabilidad negativa, denotada por **q**, hay que considerar que **p** y **q** son complementarios.

Total de población 4.700, la muestra a 200 usuarios.

1.3.1. Diseño muestral

Donde

N= 4700 Población de usuarios

Z= 1.96 (Con nivel de confianza de 95%)

P= 0.5 Probabilidad favorable

²⁵ LOURDES y Ángeles, ERNESTO Munich, "Metodología y técnicas de investigación para administración y economía". Trillas. México. 2003. 78 p.

q= 0.5 Probabilidad en contra
 E=0.65 error de estimación

1.3.2. Determinación de la muestra

$$i. \quad n = \frac{Z^2 p q}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.065)^2}$$

$$n_0 = 227$$

$$ii. \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{227}{1 + \frac{227}{4700}}$$

$$n = \frac{227}{1 + \frac{227}{4700}}$$

$$n = \text{Alumnos } 200$$

PROPUESTA

1. Introducción

Durante los últimos 10 años, hubo un gran auge de los servicios online y de las publicaciones electrónicas, que produjo cambios profundos en la modalidad de acceso a la información científica, las universidades realizan estudios de usuarios, que apuntan a relevar como estos cambios impactan en el uso.

Este estudio tiene como objetivo relevar la conducta informativa de la comunidad de usuarios, el uso que hacen de las fuentes primarias y secundarias, a través de catálogos impresos y electrónicos.

Al abordar el tema de formación de usuarios. “Hoy en día la calidad de servicio, es la tarea de todos, en una organización, se debe concienciar a todos los niveles jerárquicos de ésta, teniendo en cuenta, un proceso de mejoramiento continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a la institución aumentar su competitividad.

La Universidad de Aquino UDABOL Bolivia, tiene grandes oportunidades para mejorar, por la buena imagen y prestigio a nivel nacional e internacional.

Por lo tanto, el programa de capacitación de usuarios permitirá al Centro de Información solucionar esas dificultades detectadas, optimizando sus recursos informativos, para la investigación, la docencia y la extensión

universitaria.

Para lograr este objetivo el programa de capacitación propone desarrollar las siguientes estrategias:

- Diseñar un **programa** de capacitación de usuarios que sirva de respaldo al desarrollo académico.
- Fomentar el uso apropiado de los recursos informativos y servicios.

“La tecnología de la información puede servir para diferenciar productos existentes, crear nuevos productos y servicios, nutrir las aptitudes centrales a largo plazo. Tal vez la contribución más importante de la tecnología es reducir los costos de administración” ²⁶

“La clave para el éxito estratégico con tecnología de información es, desde luego, la dirección. Los administradores necesitan identificar la tecnología correcta para el nivel de estrategia apropiada, los administradores necesitan implementar la tecnología de toda la organización” ²⁷

En una organización hay muchos tipos de sistemas de información que tienen diferentes propósitos, desde procesamiento de transacciones hasta administración de conocimientos y toma de decisiones. Cada uno de estos puede aportar una ventaja estratégica. Cada vez es más reconociendo que la información es un activo estratégico que puede convertirse en una ventaja de mercado a largo plazo, pero los sistemas estratégicos.

26 LAUDON, Kenneth, LAUDON, Jane P. Sistema de información gerencial. 6 ed. México. Pearson Educación. 2002. 63 p.

27 LAUDON, Kenneth, LAUDON, Jane P. Op. Cite. 63 p

*“Los sistemas de información pueden lograr nuevas eficiencia o mejorar los servicios, las unidades pueden compartir conocimientos”.*²⁸

2. Formación de usuarios

La necesidad de formación de usuarios, requiere la universidad para que los estudiantes puedan apoyarse académicamente y logren desarrollar y proyectarse positivamente a la sociedad.

El presente proyecto consciente de esta situación ha diseñado en su plan de desarrollo un programa de **capacitación de usuarios**, cuyo objeto de estudio es la gestión de la información, con la formación de usuarios autónomos en la búsqueda automatizada de la información, capaces de satisfacer sus necesidades de información, con actitud crítica, analítica e interpretativa de la información.

Su propósito de formación, es inducir, actualizar, perfeccionar y especializarles en el adecuado manejo y aprovechamiento en el uso de recursos: Catálogos impresos, Catálogos electrónicos, Catálogos temáticos, Sumarios de revistas, Bases de Datos y otras fuentes bibliográficas. El contenido de estas sesiones es fundamentalmente práctico, las sesiones son impartidas por el personal del Centro de Información. Es constante con las necesidades que refleja la actual sociedad globalizada, con los nuevos requerimientos del proceso.

Al inicio de cada semestre se invitará a todos los alumnos nuevos a asistir a una serie de charlas para enseñarles el funcionamiento general de sus servicios. Además, se ofrece asesoría permanente y personalizada.

²⁸ LAUDON, Kenneth, LAUDON, Jane P. Op. Cite. 63-64 p.

Cada vez son más los servicios que el Centro de Información ofrece y no son pocos los usuarios que llegado el momento no saben cómo utilizarlos.

Estos cursos se desarrollarán a través de presentaciones en *power point*.

Las sesiones de formación tienen por objeto que la comunidad Universitaria (alumnos, docentes y personal administrativo) conozcan y utilicen, los recursos de información disponibles en el Centro de Información.

Además es receptivo a cualquier petición que realicen, docente para desarrollar aquellas actividades de formación que se consideren necesarias y sean adecuadas al desarrollo de los servicios.

Suministrando servicios bibliotecarios de calidad, que permitan a la institución promover un desarrollo eficiente de su capital intelectual; servir de apoyo a las instituciones de enseñanza e investigación superior y a la sociedad Boliviana e internacional.

Las tecnologías de la información evolucionan a un ritmo vertiginoso, quizás ésta sea otra de las causas, por la que el desarrollo de planes de formación de usuarios en tecnologías de la información se encuentre un tanto desmerecido. Se presenta una serie de recomendaciones para la logro de una metodología de formación de usuarios en el área de tecnología de información ya que estos recursos no son lo suficientemente explotados en las diversas unidades documentales.

Estas recomendaciones se basan en fundamentos de planificación aplicados a dos niveles principales de formación; **formación de formadores y formación de usuarios**. Asimismo la evaluación constituye el elemento clave que determinará el correcto procedimiento del plan a

diseñar.

El impacto de las nuevas tecnologías y la generalización de la gestión de calidad como paradigma de una administración eficaz en las Unidades de Información han puesto de relieve la importancia de la satisfacción del usuario a la hora de planificar y replantear los nuevos modos de acceso a la información propiciados por el entorno virtual.

En este contexto, la formación de usuarios se revela como un instrumento esencial en el proceso de comunicación de la información al usuario, pero que debe afrontar nuevos retos al plantearse en un medio electrónico donde la relación interpersonal se ve sustituida por el diálogo hombre máquina.

El objeto de esta comunicación no es otro que analizar cómo pueden utilizarse las páginas Web como instrumentos interactivos de formación y establecer una serie de requisitos que consideramos debe reunir.

3. Explicación del programa

Características del servicio:

1. Acceso rápido a la información, con un sistema de base de datos compartir y acceder a la información de una forma fiable y eficaz.
2. Disponer de personal capacitado y que conozca el fondo documental del Centro de Información y su utilización con fines investigativos.
3. Gestionar para el suministro de información
4. Contar con facilidad para la utilización y la reproducción de los documentos.

Estos 4 elementos fundamentales están orientadas a una misma meta:

Localizar la información precisa y oportuna que requiere el usuario y facilitar de forma eficaz y eficiente para satisfacer sus necesidades.

El funcionamiento de servicio de consulta depende en buena parte del personal con que cuenta el Centro de Información, por lo tanto, es esencial que las personas asignadas a ese servicio posea conocimiento y experiencia en esa área. Así el interés por ayudar a los demás, facilidad para relacionarse con las personas e inclinación para aumentar sus conocimientos.

La propuesta del proyecto está para abarcar todos los puntos a tratarse, el cual permitirá concretar los aspectos citados, cumpliendo los objetivos y resolver los problemas.

Para esto se utilizó la matriz **FODA**, como una herramienta de diagnóstico de la situación actual del Centro de Información.

Comienza de un eje central que es la gestión del Centro de Información, las bases teóricas y las prácticas permitieron diseñar, programa de capacitación de usuarios.

Este programa se subdivide en tres etapas, claramente definidos, las cuales son:

3.1. ETAPA I: Desarrollo

Como primer paso se efectuó un análisis situacional del Centro de Información, con el cual demuestra, que hace falta la capacitación de

usuarios, con la formación buscar la eficiencia de los recursos actuales con los que cuenta. Los mismos se resumen en:

3.1.1. Misión

Dirigir la gestión de Información y conocimiento, de todas las Unidades y Servicios de Información Académica de la UDABOL, en apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión, para satisfacer las necesidades a la comunidad de usuarios, mediante el suministro de productos y servicios de información, de alta tecnología.

3.1.2. Visión

Gestionar el conocimiento y la información para generar productos y servicios e información de Alta Tecnología, para la comunidad de usuarios, así como para el intercambio del conocimiento. En sus diferentes soportes de información.

3.1.3. Meta

Al capacitar a la comunidad de usuarios, en la búsqueda automatizada de la información, incrementar la eficiencia y efectividad de servicios, en el Centro de Información UDABOL, Sede La Paz.

3.1.4. Estrategias

Las acciones estratégicas están orientadas a crear las condiciones necesarias para la gestión del Centro de Información UDABOL Sede La

Paz, donde el estudio de usuarios y la implementación del programa de de capacitación, con el cual se **logrará** el fortalecimiento de los servicios para la investigación, la docencia y la extensión universitaria, el desarrollo académico y científico, el Centro de Información se convertirá en facilitador de la información, enseñanza, aprendizaje e investigación.

3.1.5. Objetivos

Garantizar el funcionamiento eficaz y eficiente de las Unidades de Información académica existente en la Universidad, desarrollando y optimizando el acceso y difusión tecnológica de los recursos de información de la institución.

3.1.6. Objetivo general

- Administrar con eficiencia y eficaz la Unidad de Información.
- Normalizar el funcionamiento, procesos y reglamentación de las Unidades de Información de la UDABOL a nivel Nacional.
- Detectar necesidades del Centro de Información.
- Ejecución del programa de capacitación de usuarios.
- Establecer mecanismos de comunicación eficaz entre las Unidades de Información de la UDABOL.
- Elevar la calidad y eficiencia del Bibliotecario.

3.1.7. Objetivos específicos

- Incrementar la eficiencia del servicio de Información, mediante la implementación del programa de capacitación de usuarios.

- Coordinar actividades y servicios conjuntos, en beneficio de los usuarios.
- Desarrollar la biblioteca virtual en coordinación con las autoridades pertinentes para su formación.

3.2. ETAPA II: Gestión del Centro de Información

Siendo así que todas las actividades son administradas de una o de otra manera, en este caso nos referimos lo que es la administración del Centros de Información UDABOL Sede La Paz, como Centro de acceso al conocimiento, independiente de su soporte material y de su ubicación física, La administración es una realidad en la que es necesario canalizar los servicios a un segmento de la población de usuarios, y promocionar los servicios que posee. Mediante la implementación del programa de capacitación de usuarios, con el cual se incrementará la eficiencia y eficacia de los servicios, En la UDABOL, SUS TRES PILARES ACADEMICOS FUNDAMENTALES: son la Docencia, Investigación y Extensión Universitaria, de acuerdo a la filosofía tomista que se traduce en valores y principios de pluralismo, democracia, solidaridad, austeridad, el bien común, la justicia y la libertad.

La administración es una herramienta que apoya de manera sustancial la enseñanza y el aprendizaje de unos y otros. Máximo si es ella quien administra uno de los insumos más importantes para el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión: **“la información”**, por fortuna es un recurso esencial para que les permite mejorar sus procesos, productos, servicios y ejecutar una mejor toma de decisiones.

Con la implementación del programa de capacitación de usuarios, esta

planteado para ayudar crear la ruta estratégica necesaria, para cumplir con la misión, visión y estrategia de la institución. Para lograr este objetivo, la tecnología de la información crea nuevas oportunidades de aprendizaje, con la capacitación de usuarios, un acceso rápido y eficaz a los recursos informativos que posee, en el momento en que se necesita";

La implementación se realizará a partir de las siguientes actividades: Planeación, ejecución, verificación y corrección.

3.2.1. Planeación

Se planificará la implementación del programa de capacitación de los usuarios, para formar usuarios autónomos en la búsqueda automatizada de la Información del fondo documental.

3.2.2. Ejecución

Se ejecutará la implementación del programa de capacitación de los usuarios al inicio de cada semestre.

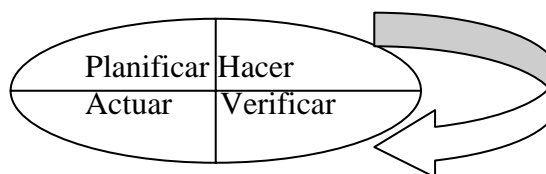
3.2.3. Verificación

Se verificará los histogramas, las estadísticas de consulta del fondo documental, los cuales deben revelar en forma cuantitativa el grado de mejoramiento alcanzado con la implementación del programa de capacitación de usuarios.

3.2.4. Corrección

Consiste en incorporar los ajustes necesarios que se hayan evidenciado en la verificación. Se deben corregir acciones que no tengan resultado apropiados.

3.2.5. Ciclo de control



3.2.6. Planificar: El programa de capacitación de usuarios

3.2.7. Hacer: Implementar el programa de capacitación de usuarios, en el Centro de Información UDABOL Sede La Paz.

3.2.8. Verificar: Realizar el seguimiento sobre los resultados obtenidos de acuerdo a las expectativas del Centro de Información.

3.2.9. Actuar: Tomar acciones para mejoramiento continuo el desempeño del programa de capacitación de usuarios.

3.3. ETAPA III: Diseño del programa de capacitación

Esta es la etapa más importante porque la institución tiene una estructura organizacional adecuada, por medio de actividades y funciones, las cuales

se encuentran debidamente reglamentadas (Manual de funciones y el organigrama), permitiendo que cree un ambiente de comunicación favorable entre el la comunidad de usuarios del Centro de Información.

3.3.1. Estructura y responsabilidad

El programa de capacitación de usuarios plantea que se establezca una coordinación y control, al cual están vinculados los principales líderes de operación, si se observa el organigrama, sin embargo se debe contar con el desempeño de un jefe de control (Director Académico), que revisará y controlará minuciosamente cada uno de los procesos que se realizan:

3.3.2. Participación y comunicación

La comunicación, a todos los niveles, es la esencia de una organización en ese entendido que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Se propone realizar la orientación a través de charlas dirigidas a concienciar a la comunidad de usuarios, estas charlas serán realizadas por el Personal de Centro de Información.

El programa de capacitación de usuarios tiene como finalidad formar al estudiante nuevo, en los procesos de recuperación de información documental de manera eficiente.

A su vez, busca estimularlo para llegar a dominar las técnicas bibliográficas y herramientas indispensables que le permitan el desarrollo de actitudes y hábitos que le faciliten la participación activa en su

educación formal a lo largo de su permanencia en la institución.

Asimismo, propiciar el conocimiento y aprovechamiento de los diferentes recursos informativos que posee el Centro de Información.

3.3.3. Desarrollo del programa

Contenido temático

UNIDAD I. Introducción

1. Presentación del programa
2. Evaluación diagnóstica
3. Visita al Centro de Información

UNIDAD II. Los sistemas de información.

1. El Centro de Información
2. El Centro de Información: Objetivos y Funciones
3. Los recursos informativos
4. Organización de la información
5. Realización de las búsquedas bibliográficas

La Difusión de las actividades tiene como propósito hacer conocer mediante (carteles, directorios, señalamientos). Con el fin de que acudan a ella.

Orientación bibliotecaria, información general sobre:

- ❖ Ubicación del Centro de Información.
- ❖ Horario
- ❖ Requisitos

- ❖ Historia de la institución
- ❖ Programa de formación de usuarios
- ❖ Normativa
- ❖ Colección o fondos que posee
- ❖ Servicios que presta y detalle de las condiciones de los mismos.

A nivel de *instrucción*, la página Web facilitará al usuario:

- ❖ Información completa y bien estructurada sobre la búsqueda para localizar una información concreta en las distintas secciones de la colección.
- ❖ Prácticos de búsqueda que permitan al usuario aplicar los conocimientos adquiridos.
- ❖ Formulario de evaluación para que el usuario valore la eficacia del programa de instrucción virtual.
- ❖ En relación a los *recursos* bibliográficos y documentales disponibles en línea (bases de datos):
- ❖ Información exhaustiva y detallada sobre el proceso de búsqueda en aquellas bases de datos que posea la unidad, en especial en elaboración de índices y tesauros.

Requisitos formales:

- ❖ Actualización periódica. de las páginas Web.
- ❖ Estructura sencilla y clara de contenidos informativos, tanto en su redacción como en su contenido.

4. Medición de satisfacción del usuario

Para lograr la percepción de los usuarios acerca de la satisfacción, es preciso escuchar a los usuarios para saber cuáles son sus necesidades y captar su nivel de satisfacción, asimismo acudiremos al buzón de sugerencias.

El cual nos servirá para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, También servirá para recibir quejas de mala atención, esto para corregir posibles errores que se presenten en el futuro.

4.1. Mejora efectividad

La efectividad se verá reflejada por el nivel de incremento de la satisfacción del usuario, tomando en cuenta y analizando los resultados que muestran las opiniones y sugerencias de la comunidad de usuarios en el buzón de sugerencia; otro factor que servirá para analizar, el tiempo de entrega del documento solicitado por parte del usuario.

4.2. Mejora eficiencia

- La eficacia se medirá a través del análisis del rendimiento en la utilización de las herramientas y recursos de búsquedas, en el Centro de Información.

4.3. Factores claves en la calidad del servicio

Según Hernando Mariño, existen diez factores claves para la calidad del servicio:

1. **Escuchar al cliente para definir servicio y calidad.**

Es preciso que el cliente participe de forma activa.

2. **Entrenamiento de los empleados.**

Es fundamental para conseguir la calidad del servicio, éstos deben buscar la satisfacción del cliente, debido a que es la razón de ser de la empresa.

3. **Medir el impacto de la lealtad del cliente.**

Los administradores desean es, que los usuarios frecuenten, cuando éstos deseen recibir información.

4. **Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente.**

Es importante tomar en cuenta todas aquellas sugerencias, quejas solicitudes y otros, para mejorar la calidad del servicio.

5. **Evaluación de los procesos, servicios y productos.**

Luego de conocer lo que el cliente espera del servicio, se debe evaluar el resultado, para cumplir con las expectativas y satisfacer sus necesidades.

6. **Apoderamiento de la gente.**

El personal se debe identificar con la organización, para lo cual se les debe delegar responsabilidades y autoridades para que puedan actuar, y así afrontar riesgos y resolver dificultades.

7. **Departamento del servicio al cliente.**

Se debe establecer un departamento, que coordine las actividades internas y externas, las cuales permitan la construcción, del camino que guíe hacia la calidad del servicio.

8. **Reconocimiento del personal.**

Es fundamental el reconocimiento del esfuerzo que realiza el personal y premiar al mismo, de esta forma, éste se sentirá motivado en su desempeño.

9. **Actitud de servicio.**

El trato al cliente externo es el reflejo del trato al cliente interno, debido a esto la organización debe orientar a la empresa a la satisfacción de ambos.

10. **Medir periódicamente el esfuerzo y los resultados obtenidos.**

Estos deben ser medios para poder conocer el grado de progreso que se ha alcanzado.²⁹

²⁹ HERNANDO Marino. Planeación estratégica de la calidad total ed. TM. Colombia. 1996.

5. Tipos de usuarios

TIPO DE USUARIOS	MANERA DE ATENDERLO
SILENCIOSO	-Sea amable y demuestre interés -Haga preguntas cuyas respuestas sean afirmativas
REFLEXIVO	-Tómelo con calma -Repita la argumentación cuantas veces sea necesario
INDECISO	Suministre cuanta noticia pueda y procure dar consejos útiles
DISCUTIDORES	-Déjelo hablar -Escuche con paciencia -Conserve la calma y el buen humor
DISTRAÍDO	-Concentre la argumentación en un solo punto -Sea rápido y hábil -No deje que pierda su atención
NERVIOSO	-Escuche atentamente lo que pide -Sea rápido en los gestos y palabras
IMPORTANTE	-Acoja con interés las opciones y las ideas del cliente -Sea paciente y atento. El simple hecho de escuchar constituye una demostración de diferencia a la cual no será necesario.

Por último podemos decir que la biblioteca universitaria es como agente de integración de la comunidad universitaria, por la magnitud de sus recursos que pone en juego y por su habilidad en la gestión, su visión universitaria (que viene de universalidad) y su alto nivel de profesionalidad le obliga a colaborar, con un alto grado de exigencia de la actualidad de la sociedad.

6. El impacto de Internet en las Unidades de Información

Las ventajas que ofrece Internet en este contexto se revelan inevitables para toda aquella unidad que pretenda facilitar a sus usuarios un acceso rápido y eficaz a los recursos informativos que posee, puesto que, por un lado, permite poner a disposición de los usuarios, " en el momento en que se necesita" y por otro, proporciona nuevos cauces para formarle en la explotación de dichos recursos.

El presente proyecto tiene como propósito dar hincapié a la parte de usuarios, con implementar el programa de capacitación de usuarios, con el cual plantea integrar el uso **de las nuevas tecnologías**, incentivar la investigación, la transferencia de conocimientos y compartir recursos entre las instituciones para el mejoramiento de la Educación Superior Universitaria.

7. Principios de calidad

La nueva filosofía de la gestión de calidad, está cada vez más presente en las Unidades de Información, que defiende la satisfacción del cliente como criterio último de excelencia, ha situado al usuario en el punto de mira de cualquier iniciativa.

La situación actual que viven nuestras unidades, el impacto de las nuevas tecnologías, plantea como incógnita principal las nuevas demandas de un usuario cada vez más habituado a trabajar en entornos virtuales, y que requiere para su solución nuevas estrategias de difusión y acceso a la información.

Uno de los principios de la calidad es que las organizaciones dependen de sus clientes, deben conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requerimientos de los clientes y exceder las expectativas de los clientes.

Para mejorar la calidad de los servicios en el Centro de Información. Se analizó el medio ambiente, evolución, características y la importancia actual de los servicios, se define la calidad en los servicios como un factor determinante, debido a que las exigencias de los usuarios son cada vez mayores, pues no sólo evalúan el producto final sino todos los procesos que se realizan para llegar a éste. Así mismo, se hace referencia a la incorporación de la filosofía de la calidad del servicio en el ámbito bibliotecario y se estudian las nociones del mercadeo y del planeamiento estratégico como la gerencia hacia la calidad.

Según los principios de calidad y la planificación estratégica, es una necesidad realizar el estudio de usuarios con el propósito de mejorar los servicios del centro de Información para luego implementar el programa de capacitación de usuarios con los cuales se llegará a ser una institución eficiente y eficaz con los servicios que posee el Centro de Información, así mismo ser líder y competitiva en el mercado laboral.

8. Reflexión final

El profesional de la información debe cumplir la función de intermediario entre el documento y el usuario, dado que la gran cantidad de información en línea se manifiesta desordenada, con dificultad para encontrar lo que se necesita.

El conocido concepto de maraña informativa o desorden selvático que Ortega y Gasset exponía hace más de medio siglo, al determinar la misión del bibliotecario, renace de nuevo bajo la sombra del Internet. Es L. Codina (1995) quien nos advierte del mito moderno de la ciber-ingenuidad.

Hofmann, (1995, p. 51), al predecir la sociedad del mañana derivada del concepto de sociedad de la información, establecía una clara bipolarización en dos clases de individuos: los poseedores de una cultura informativa amplia y aquellos otros carentes de la misma. Así pues, es posible hablar de una geometría variable entre ciberusuarios capaces o incapaces de localizar lo que buscan; razón que justifique el objetivo prioritario del profesional de la información de primar todo tipo de actividades de formación de usuarios tal y como los últimos estudios internacionales sobre el perfil del futuro profesional revelan. Aspecto motivante para reafirmarnos, como profesionales, en la necesidad de comprender y pensar el "producto" (página WEB) antes de comunicarlo; de ser conscientes de que Internet, actualmente, es el medio más idóneo para dar respuesta a las heterogéneas necesidades de esos 300 millones de ciberusuarios de fin de milenio, incluidas aquellas específicas de su formación en el uso y explotación de los recursos de las unidades de información.

Ser agente mediador en transformar la información en conocimiento. La profesión tiene la oportunidad de establecer la frontera entre la gestión y recursos informativos.

9. CONCLUSIONES

La formación académica pone en contacto al estudiante con conocimientos teóricos que sólo se validarán en el momento en que pueda confrontar con la realidad. Y es justamente la elaboración de este proyecto de grado el que permitió relacionar la teoría con la práctica.

Trabajo de grado como éste, permite que los profesionales en Bolivia contribuyamos en el mejoramiento del país, redundando en el mejor servicio que se puede ofrecer a la sociedad.

Desarrollar, no solo para el acceso de la información y la investigación, sino la gestión de servicios bibliotecarios para el desarrollo conjunto de la sociedad.

La elaboración del programa de capacitación de usuarios en el Centro de Información, permitirá incrementar la eficiencia en la prestación de servicio al usuario.

- Normalizar el funcionamiento, procesos y reglamentación de las Unidades de Información de la UDABOL a nivel Nacional.

El reto es, que la biblioteca universitaria traspasará las fronteras.

La premisa de que “siempre hay algo por mejorar”.

Satisfacer las necesidades de los clientes, implica el esfuerzo de todos los niveles de la institución. Si la institución no toma en cuenta las críticas y las sugerencias de los usuarios, se cometerá los errores en la atención al usuario, el servicio seguirá ineficiente.

La capacitación de usuarios debe mejorar fundamentalmente el servicio, esto se logrará con el compromiso e integración del personal Centro de Información.

La capacitación y la motivación son aspectos esenciales que debe darle importancia la institución.

Las autoridades superiores deben apoyar a sus empleados para la toma de decisiones en la solución de los problemas que se presentan.

9.1. RECOMENDACIONES

- ❖ Motivar a los usuarios para que reconozcan a la información, como un recurso estratégico para auto aprendizaje, la generación de conocimiento, la resolución de problemas.
- ❖ La capacitación no debe verse como un gasto sino más bien como una inversión que permitirá a la institución captar mayores recursos económicos como resultado de un servicio eficiente.
- ❖ Se sugiere el programa de capacitación de usuarios se realice al inicio de cada semestre.
- ❖ Se recomienda cumplir estrictamente con cada uno de los puntos de la propuesta para lograr los objetivos.
- ❖ Es necesario realizar el control de las actividades, evaluación de resultados y si es necesario ajustes para encaminar al Centro de Información hacia el mejor desempeño de actividades.
- ❖ El Centro de Información deberá actuar estrictamente para hacer cumplir con las políticas de la institución y los reglamentos.
- ❖ La participación de todo el personal en las acciones y decisiones en la institución es fundamental, porque integra las ideas que tienen los empleados y el ejecutivo, creando un ambiente favorable desarrollando la iniciativa y creatividad, además de la motivación por parte de la institución.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AYLLON, Virginia; BRINATATI, Rossana, 2001. Guía para la organización de Centros de documentación. La Paz, Fundación PIEB, 158p. (Formación V. 2)

BOWMAN, Cliff. La esencia de la administración estratégica. México. Prentice-Hall, 1996, 150 p.

BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecología: Términos relativos a la bibliología, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Mayer, 1976. 465 p.

BUSTAMANTE Paco, Sikorina. Estudio de usuarios: Sección especializada de la biblioteca "Castro Rojas" del Banco Central de Bolivia. UMSA. (TESIS), La Paz, s.e. 2000. 111 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México. McGraw-Hill, 3 ed. 1982, 686 p.

CHIAVENATO, Adalberto. Gestión del talento humano. McGraw-Hill, Bogotá, D.C. McGraw-Hill, 2002, 475 p.

CURRÁS, E."Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica". En: Revista General de Información y Documentación, 1996. 191-203.

DUNNETTE, Marvin D.; Kirchner, Wayne K. Psicología industrial. México. Trillas. 2 ed. 1994. 279 p.

DRUCKER, Peter F. La administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad. Barcelona, Norma, 1995, 318 p.

HELLRIEGEL, Don. Administración: Un enfoque basado en competencias. México D.F. Thomson, 2002, 561 p.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill. 3 ed. 2002, 705 p.

KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Administración una perspectiva global. México. McGraw Hill, 2004, 804 p.

LAUDON, Kenneth, LAUDON, Jane P. Sistema de información gerencial. 6 ed. México. Pearson Educación. 2002. 63 p.

MOYA Calderon, Rufino. Estadística descriptiva, conceptos y aplicaciones. Lima. San Marcos. S.f. 459 p.

MIRA y López, Emilio. Manual de psicología general. Buenos Aires. Kapelusz S. A. 1969, 299 p.

MORRISEY, George L. Pensamiento estratégico. México. Prentice-Hall, 1996, 119 p.

ROBBINS, Stephen P. Administración teoría y practica. México. Prentice-

Hall, 4 ed. 1994, 697 p.

PARLAD, C.K. Estrategia corporativa. Buenos Aires. Deusto, 2005, 256 p.

Santaella Ruiz, Rita Dolores, 2005, *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>

SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores. Estudio de usuarios de archivos de la ciudad de Jaén. Granada: Universidad, 2001 (tesis doctoral).

SANZ Casado, Elías. Manual de estudio de usuarios. Madrid, Pirámide, 1994.

THIERAF, Robert J. Sistema de información gerencial: Para control y planificación. México, D.F. Limusa, 1994, 614 p.

ZORRILLA A., Santiago y Torres X., Miguel. Guía para elaborar la tesis. México. McGraw-Hill, 2 ed. 1992, 111 p.

11. ANEXOS

1. Resolución Ministerial 288/01, como Universidad Plena.
2. Organigrama, estructura de funciones jerárquicas.
3. Cuestionario: Evaluación del Centro de Información UDABOL Sede La Paz.
4. Presupuesto.
5. Manual de funciones.
6. Reglamento de Usuarios.